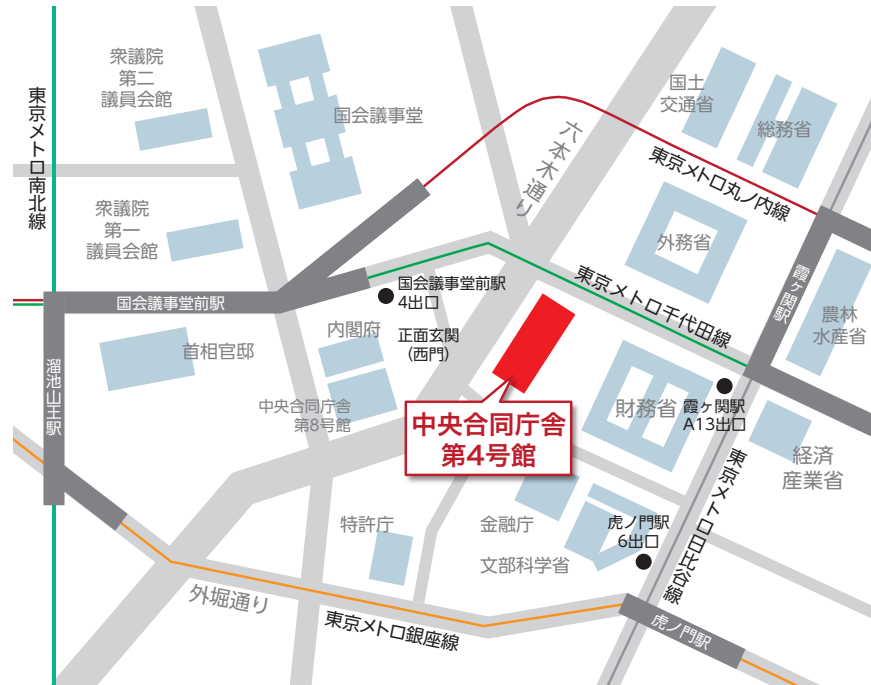




消費者庁／中央合同庁舎 第4号館

〒100-8958 千代田区霞が関3-1-1
電話 03-3507-8800(大代表)

アクセス

- 丸ノ内線・千代田線・日比谷線「霞ヶ関駅」A13出口 徒歩5分
- 丸ノ内線・千代田線「国会議事堂前駅」4出口 徒歩5分
- 銀座線「虎ノ門駅」6出口 徒歩5分

<https://www.caa.go.jp>



消費者ホットライン188イメージキャラクター イヤン

イヤンは「泣き寝入りは超いやや」が口癖の蝶々です。全国を旅して危険な製品でケガをした人や強引な勧誘に困っている人を見かけると、消費者ホットライン188を教えています。188にダイヤルし、問題を解決出来た人が、蝶のように羽ばたく姿を見るのが大好きです。

困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」188に御相談ください。

地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口を御案内します。

い や や!
188泣き寝入り!と覚えてね

※お電話でのお問合せが困難な方におかれましては、メール・FAX等による相談を受け付けている場合もありますので、お住まいの地方公共団体の消費生活相談窓口までお問合せください。

消費者が主役の社会へ



Consumer Affairs Agency

消費者庁長官からのメッセージ

消費者庁は令和6年に設立15周年を迎えました。設立当初と見比べると、所掌する業務の範囲や人員は拡大し続けています。しかし、中央省庁の中ではまだまだ新しく小規模な組織でもあります。だからこそ、若手のうちから自らの意見を政策に反映することができ、様々なバックグラウンドを持つ職員と、多角的な視点で議論を行うことができます。また、老若男女を問わず、国民全てが消費者であり、消費者行政は職員の普段の生活にも密接であるからこそ、普段の生活での気づきが政策に反映しやすいというのも消費者庁の魅力の一つです。

昨今はデジタル化の進展により生活様式も日々目まぐるしく進化しています。そのような変化の激しい世の中でも、身近な人が安心安全に生活できるような社会を作りたい方、自身が日々感じた点をいかし、より良い社会を実現したい方は、ぜひ消費者庁の門をたたいてください。

消費者庁長官

新井 ゆたか

Arai Yutaka

Message

INDEX

目次

Chapter 01

Top Message

消費者庁長官からのメッセージ p02

Outline of the Organization

組織図・使命・消費者庁の業務概要 p04

Chapter 02

Topic

消費者庁職員紹介 p06

Focus

特集

Consumer Education

消費者教育推進課 p12

Food safety standards and evaluation

食品衛生基準審査課 p14

Consumer Transaction

取引対策課 p16

Chapter 03

Voices of New Staff

若手職員アンケート p26

Message from Proper Staff

職員アンケート p28

Mid-Career Recruitment

中途採用職員紹介 p30

Recruit Information

採用案内 p31

15Years Forward

消費者庁の歩みとこれから p18

Work Life Balance

仕事と生活の両立 p20

Career Story

キャリアパス p22

Seconded

出向者からのメッセージ p24

Studying Abroad

留学体験談 p25

消費者庁の使命

消費者行政の「舵取り役」として、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を実現する。

消費者庁職員の 行動指針

私たちは、消費者庁の使命を実現するため、以下の指針に則って行動します。

- 消費者・生活者の視点に立ち、国民全体の利益を考えます。
- 自らの仕事に誇りを持ち、強い責任感と高い志を持って職務を遂行します。
- 便利で分かりやすい情報を提供しよう心懸け、コミュニケーションを重視します。
- 専門性を向上させるため、日々、知見の獲得・深化に努め、その成果を具体的な結果として示します。
- 困難な課題であっても、できる方法を考え、挑戦し続けます。

消費者庁の任務と組織

消費者庁は、消費者の利益の擁護及び増進、商品及び役務の消費者による自主的かつ合理的な選択の確保並びに消費生活に密接に関連する物資の品質に関する表示に関する事務を行うことを任務として、平成21年に内閣府の外局として発足しました。発足時の定員は202名でしたが、直面する政策課題は年々増大しており、現在定員は465名、10課2参事官体制となっています（令和7年1月1日時点）。組織は、庁全体の総合調整、人事、会計など官房機能を担う部門、政策や制度の企画立案を行う部門、個別事案に対する法執行を担う部門などから成り立っています。

消費者庁の組織（令和7年1月1日現在）



3分で分かる消費者庁

消費者庁の主な仕事

消費者政策の 推進に向けて

政府全体の消費者政策を計画的・一体的に推進するため、消費者政策に関する基本的な計画を策定します。策定した計画の検証・評価を毎年行います。



消費生活の 制度・環境作り

消費者契約の取消や条項の無効といったルールや消費者被害を集団で回復することができる制度等、消費生活に関し消費者利益の擁護・増進を図る基本的な制度・環境作りを進めます。

自立した消費者の育成と 消費者市民社会の実現

消費者教育の推進に関する法律に基づき設置した消費者教育推進会議等を活用して、消費者教育を総合的かつ一体的に推進します。また、食品ロス削減などのエンカル消費の普及啓発に取り組んでいます。



地方消費者行政の 現場を支える

- ・消費生活の「現場」を支える地方を支援して、困っている消費者の手助けをします。
- ・関係機関等の中で消費生活相談等により得られた情報を共有しながら、高齢消費者等を消費者被害から守るための地域作りを支援します。



安全な暮らしのために

- ・行政機関・事業者等から、事故情報を一元的に集約し、閲覧・検索できるよう事故情報データベースで公開しています。
- ・消費者への生命身体被害の発生や拡大を防ぐため、必要な対策をとります。
- ・食品安全に関するリスクコミュニケーションや情報発信を促進します。

事故から教訓を得て 繰り返さない

消費者庁に設置された消費者安全調査委員会により、生命・身体被害に関する消費者事故の原因究明を行い、事故の再発を防止し、消費者被害の拡大を食い止めます。

悪質商法などから 消費者を守る

- ・悪質商法などに対応して、特定商取引法や不当寄附勧誘防止法などの法律を厳正に執行します。
- ・消費者安全法に基づき、財産被害に関する情報を一元的に集めて分析し、消費者に対する注意喚起等を行います。
- ・取引デジタルプラットフォームを利用して行われる通信販売における取引の適正化、消費者の利益保護を図るため、必要な措置を講じます。



より良い商品・サービスを 安心して選ぶために

- ・偽装表示などに対応して、景品表示法などの法律を厳正に執行します。
- ・事業者に適正な表示を促すための法制度作りを行います。



食品を安心して 選ぶために

- ・消費者に必要で分かりやすい食品表示制度の運用に努めます。

消費生活の動向に関する 調査と国際連携

- ・消費生活の動向に関する調査や消費者政策などの情報を取りまとめた消費者白書として公表し、消費者問題や消費者政策に対する消費者の理解促進に努めます。
- ・グローバル化する消費者問題へ対応するため、国際的な連携を推進しています。

消費者・事業者との 連携・協働に向けて

- ・消費者志向経営を推進します。
- ・公益通報者保護制度の普及推進に努めます。
- ・公共料金等の新規設定・変更に際して、消費者利益を擁護する観点から所管省庁と協議などを行います。
- ・物価動向等を把握し、必要に応じて措置を講じます。

様々な取組

- ・消費者庁新未来創造戦略本部について
- ・持続可能な開発目標(SDGs)の推進

消費者政策課では、政府が長期的に講ずべき消費者政策の大綱である「消費者基本計画」の策定や、関係府省庁との政策調整を主な業務としており、社会情勢の変化に応じて発生する様々な消費者問題への対応を行っています。

直近では、令和7年度からの5か年を計画期間とする「第5期消費者基本計画」の策定に向け、「消費者行政の司令塔」として関係府省庁と連携しながら、今後の消費者政策について調整を進めています。また、物流における「2024年問題」に関連して取り組んでいる「送料無料」表示の見直しや、ギャンブル等依存症問題に関する啓発など、幅広い施策の推進を図っています。

私は課の総括担当として、関係府省庁や他課からの依頼を庁内や課内の担当部局に振り分ける窓口業務を行っています。消費者政策は非常に幅が広く、関係府省庁からは日々様々な依頼が届きますが、適切に業務の振り分けを行えるよう、庁内各課の業務の把握に努めています。

他府省庁とのやりとりが多いことから、一度に複数の府省庁と調整を行うこともあり、ときには大変だと感じることもありますが、消費者庁全体に関わる政策の取りまとめ役として働くことに日々やりがいを感じています。



社会の変化を見据え、 消費者を守る政策を推進する

消費者政策課

松本 芽依

Matsumoto Mei

現職	消費者政策課総括係員
入庁年次	令和5年入庁
試験区分	一般職(大卒)
経歴	令和5年 現職

消費者教育を通じて、誰もが意識的な選択をできる社会へ

「消費者教育」を受けた経験が、ぱっと思い浮かぶ方は少ないかもしれません。しかし、例えば、デジタル化といった私たちの生活を便利で豊かにする社会の変化を通じて、全ての消費者にとって明るい未来を作るためには、生涯を通じて消費者教育に触れられることが重要です。

消費者教育推進課では、学校教育現場、自治体、NPO、商品やサービスの提供側である事業者など、消費者との接点を持っている様々な関係者とのパートナーシップを重視し、教育プログラムの開発やモデル的な実践事例の展開により、消費者教育の機会を創出できるよう取り組んでいます。

また、エシカル消費・食品ロス削減の広報・啓発を通して、日々の生活の中での一つ一つの消費行動が、周りの消費者、事業者、行政の意識や行動を変え、持続可能なより良い社会を作っていく起点となるという大きな可能性の発信にも力を入れています。どのような消費者に向けて、どのような伝え方をすれば、多くの人の心に刺さるのか、民間企業や他府省庁からの出向者など、様々なバックグラウンドの職員と議論しながら試行錯誤しています。

私たちが目指しているのは、「消費者自身がこれからの社会をデザインすること」と考えています。消費者一人一人にどのような暮らしを届けていきたいか、また、消費者一人一人の行動が持つ力によって、どのような社会を築いていけるか、を考える中で、国家公務員を目指した思いにつながるやりがいを感じています。



消費者教育推進課

久保 美奈海

Kubo Minami

現職	消費者教育推進課課長補佐(総括担当)
入庁年次	平成27年入庁
試験区分	総合職(院卒)

経歴	平成27年 消費者制度課総括係 平成28年 総務課審査第一係 平成29年 総務課企画係 消費者教育・地方協力課 消費者教育推進室消費者教育第一係 平成30年 消費者教育・地方協力課 消費者教育推進室政策企画専門職 令和元年 消費者教育推進課総括係長 令和2年 地方協力課総括係長 消費者制度課政策企画専門職 令和4年 消費者安全課事故調査室課長補佐(総括担当) 公正取引委員会事務総局へ出向 令和6年 現職
----	---

消費者制度課

熊谷 優雅

Kumagai Yuga

現職	消費者制度課総括係員
入庁年次	令和5年入庁
試験区分	総合職(大卒)
経歴	令和5年 現職

強固な制度を構築し、消費者取引の安心・安全を守る

皆さんは契約トラブルにあったことはあるでしょうか。私たちは日々の生活の中で、商品の購入やサービスの利用など様々な「契約」を行っています。契約トラブルが起こったときには、契約というものが法律でどのように定められているかを踏まえて解決がなされます。消費者と事業者との間で締結される契約について定めた法律に、消費者契約法があります。同法では、消費者を契約トラブルから守るために、事業者の不当な勧誘による契約の取消しや消費者に不利な契約条項の無効等を定めています。また、契約トラブルが起こった際に、消費者が事業者と交渉し訴えるためには、時間・費用・労力がかかります。そこで、消費者団体訴訟制度では、国が認定した消費者団体が、事業者に対して訴訟等を行うことができます。消費者制度課では、主にこれらの法制度の運用や改善に向けた検討、周知啓発等を行っています。

私は、消費者契約法・消費者団体訴訟制度の運用、制度の改善及び持続的な発展に向けた予算要求の検討並びに高齢化やデジタル化等の社会変化に応じた消費者法制度の抜本的見直しの検討に関する業務を担当しています。法制度の運用を行いながら、制度の発展に向けた事業や、新しい消費者法制的在り方について幅広く多様な角度から検討できることは、非常に刺激的であるとともに、消費者取引の安心・安全を実現するための制度作りの一端を担っていることを実感でき、やりがいを感じます。



日本全国の現場をサポートし、 消費者行政の未来を作る

地方協力課

井村 勇貴

Imura Yuki

現職	地方協力課政策企画専門官
入庁年次	平成29年入庁
試験区分	総合職(院卒)
経歴	平成29年 消費者制度課総括係 令和2年 消費者教育推進課総括係 令和2年 消費者教育推進課総括係長 令和3年 消費者政策課政策企画専門職 令和3年 参事官(調査研究・国際担当)付 政策企画専門職(海外留学) 令和5年 地方協力課政策企画専門職 令和7年 現職

地方協力課は、消費生活相談や地域の見守り活動といった地方消費者行政の現場を重層的に支援する業務を行っています。と言ってもイメージが湧きませんよね！年間90万件近くの消費生活相談を受け付け、高齢者や障がい者など相談ができない方を見守る活動等の重要な消費者行政業務を現場で行っているのは地方公共団体です。当課は、地方消費者行政の旗振り役として、全国の消費者行政の進捗等を現場の声も通じて把握しながら、全国に共通する相談システムや見守り活動のための制度の整備、更には人材確保やデジタル化対応、災害時の相談機能維持などの課題に対し様々な支援を行っています。

地方公共団体全体の消費者行政予算は、消費者庁全体の予算よりも大きく、また、消費者庁予算の中でも地方支援の関連予算は大きな要素です。予算だけでは語れない部分も多いですが、カッコよく言えば、当課のパフォーマンスによって全国の現場、ひいては消費者行政全体が変わっていくという責任と実感を持てる職場と言っても過言ではありません。

私は、総括担当の課長補佐として、当課の業務が円滑に実施されるよう全体的なサポートのほか、各担当班の業務にまたがるような地方消費者行政の分析等を機動的に企画・対応していますが、地方協力課全体、消費者庁全体、そして地方消費者行政のためにどうすべきかという視座を課員皆で共有できるようにすることも重要な役割だと感じています。

事故情報に基づいた注意喚起で、消費者の安全を守る

消費者安全課

本城 かな

Honjo Kanna

現 職 消費者安全課総括係
役 職 係員
入 年 次 令和5年入庁
試 験 区 分 一般職(大卒)
経 歴 令和5年 現職

消費者安全課では、消費者の生命・身体に関する消費者事故が発生した場合に、消費者安全法等に基づいて関係府省庁や地方公共団体等から事故情報を集約し、消費者向けの注意喚起や所管府省庁への情報提供を行うなど、消費者の安全確保に向けた取組を行っています。最近では、近年注目を集めているサウナ浴について、やけどや打撲などの事故情報が消費者庁に複数寄せられていることを受けて、安全にサウナ浴を行うための注意ポイントを消費者に向けて紹介しました。

また、当課では食品安全行政の総合調整も担っており、関係府省庁及び地方公共団体等との連絡調整、企画・運営等や、食品安全に関するリスクコミュニケーション(リスク評価やリスク管理の全過程において、リスク評価者、リスク管理者、消費者、事業者等の関係者の間で、相互に情報の共有や意見の交換を行うこと。)を実施しています。

私は課の窓口となる総括担当として、課外との連絡調整や課内のスケジュール管理、国会対応等を行っています。また、総括業務以外にも、注意喚起資料の作成に当たり、有識者へのヒアリングに同行したり、記者公表に向けての準備等、幅広い業務に携わせていただいています。業務の範囲が広く、対応等に迷う場面も多ありますが、周囲の人に助けていただきながら、課の業務が円滑に進むように日々取り組んでいます。

表示対策課

佐々木 愛矢

Sasaki Aya

現 職 表示対策課景品・表示調査官
役 職 係長
入 年 次 平成28年入庁
試 験 区 分 一般職(大卒)
経 歴 平成28年 消費者教育・地方協力課総括係
平成30年 取引対策課特別調査第一係
令和2年 埼玉県へ出向
令和4年 総務課国会連絡専門官付
令和5年 総務課国会連絡専門職
令和6年 現職

不当表示をなくし、公正な市場を実現する

「身につけると身の回りのウイルスを除去」、「特別価格は今月末まで!」、「お客様満足度No.1」。

世の中には様々な商品・サービスの表示があります。その表示、本当なのでしょうか。

景品表示法は、消費者を誤解させる大きな表示や商品の価格等を有利に見せかける表示を不当表示として禁止しています。消費者庁は、証拠によって事実を認定し、認定した事実を法律の要件に当てはめます。当該事実が違反であった場合、事業者に不当表示の差止めや違反したことを一般消費者に周知徹底すること等を命じる措置命令を行うことができます。

私は調査官として、景品表示法違反被疑事件の調査を担当しています。様々な手がかりを基に、違反の疑いがある表示について、関係者からの事情聴取をしたり、事業者から表示の根拠を提出させたりして情報収集し証拠を積み上げます。そして、その表示が実態に即したものになっているか精査・分析し、行政処分を行うかチームで議論を重ねます。違反事実が認められれば、事業者に対し行政処分として措置命令を行います。

たった1件の行政処分ですが、景品表示法が禁止する不当表示を世に知らしめ、多くの事業者に対し違反行為の未然防止という波及効果をもたらします。自分が携わった事件で、不当表示が是正され、消費者にとってより良い商品・サービスを自主的かつ合理的に選べる環境に貢献できることは、大きなやりがいであり使命だと思っています。

取引に関する法令を駆使し、悪質な事業者を取り締まり、消費者を保護する

健全に事業を営み適正に取引を行っている事業者がいる一方で、消費者に対し不当な手段を用いて契約させるような悪質な事業者も存在しています。取引対策課では、消費者と事業者との間で特にトラブルになりやすい取引類型について、事業者が遵守しなければならないルールなどを設けている特定商取引法を所管しており、法違反行為をした悪質な事業者に対しては厳正な法執行を行うことなどによって、消費者利益の保護を図っています。他方で、消費者を取り巻く社会経済情勢等は日々変化しており、既存の法令の枠組みにおいても、その実効性をより一層担保するために、適時適切にルールの在り方を見直していく必要があります。

私は取引対策課の中で法令業務を主に担当しています。世の中の情勢の変化等に鑑み、消費者保護や悪質事業者の取締りの観点等から見直すべき規定の有無や、国内の関係法令が改正されたことを踏まえて特定商取引法等における改正等の必要性の有無などを検討し、必要があれば改正等を行う仕事をしています。

最近では、誰もが安全かつ安心して消費生活を送れるようにという熱い気持ちを持つとともに、日々の生活に身近な制度に関わっていくという志を持ちながら、日々の業務に取り組んでいます。

取引対策課

飯田 健太郎

Iida Kentaro

現 職 取引対策課総括係
役 職 係員
入 年 次 令和5年入庁
試 験 区 分 総合職(大卒)
経 歴 令和5年 現職

食品表示のルールが、食卓の安心を守る

皆さんが普段から手に取っている食品のパッケージには必ずその食品についての原材料や栄養成分の表示など様々な情報が記載されています。

私の所属している食品表示課では、食品のパッケージへの表示についてのルールを決めています。ほかにも、特定保健用食品(トクホ)のような特定の健康機能が期待できる食品に対し、その効果について表示することの許可を出したり、食品の世界的な基準について話し合う国際会議に出席をして、日本の食品表示に関する意見を反映させるなど、様々な業務を取り扱っています。

また、食品表示課では、厚生労働省、農林水産省など他府省庁の出身者や、地方公共団体、官民交流による一般企業からの出向者の方々など、様々な方に支えられながら業務を行っているため、日常生活では知り得ない貴重な話を聞くことができるなど、日々たくさんの刺激を受けながら新たな知識や経験を身に付けることができます。

消費者庁はまだ若い省庁であり、若手職員の意見であっても施策に反映することができ、自分の考えを発信する機会が多く与えられるなど、一つ一つの仕事に対してやりがいを感じながら働くことができます。

食品表示課

菅野 雅也

Sugano Masaya

現 職 食品表示課総括係
役 職 係員
入 年 次 平成30年入庁
試 験 区 分 一般職(高卒)
経 歴 平成30年 総務課予算係
令和2年 消費者安全課総括係
令和5年 地方協力課総括係
令和6年 消費者教育推進課総括係
現職

消費者の今を調査し、未来の安心を形にする

参事官(調査研究・国際担当)室では、消費者問題の現状や政策ニーズを把握することを目的とする調査業務及び国境を越えて発生する消費者問題に対応することを目的とする国際業務を担っています。

調査業務は、法定白書である「消費者白書」を毎年作成し、消費者問題の現状などに対する消費者の理解促進を通じて、消費者被害の拡大や発生防止を図っています。また、消費者庁で1番規模の大きい調査である「消費者意識基本調査」では、全国1万人規模で消費生活における意識や行動、消費者事故・トラブルの経験などを調査し、その結果を分析することで消費者問題の現状や求められる政策ニーズなどを把握、消費者政策の企画立案に活用しています。

国際業務は、デジタル化の飛躍的進展や越境的取引の急速な進展により、世界共通の様々な消費者問題やグローバルな課題が発生したことを受けて、OECDやICPENなどの国際会議の場で情報・意見交換を行っています。また、近年では、日EU間の協力関係の進展を通じて、定期的に協議の場を設けて情報や意見交換することで国内の消費者政策の企画立案に活用するなど当局間の連携も強化しています。

当室は、身の回りの消費者問題の調査から国際的な情報・意見交換まで幅広く担当しているのが大きな魅力であり、日々やりがいを感じています。



参事官 (調査研究・国際担当)

多田 一輝
Tada Kazuki

現職	参事官(調査研究・国際担当)付 総括担当主査付
役職	係員
入庁年次	平成27年入庁
試験区分	一般職(高卒)
経歴	平成27年 総務課企画係 平成29年 消費者調査課総括係 平成31年 消費者政策課総括係 令和3年 総務課秘書専門職付 令和5年 現職

参事官 (公益通報・協働担当)

中島 翔平
Nakajima Shohei

現職	参事官(公益通報・協働担当)付 総括担当主査付
役職	係員
入庁年次	令和2年入庁
試験区分	一般職(大卒)
経歴	令和2年 総務課企画係 令和4年 総務課政策立案推進係 令和6年 現職

事業者との連携・協働で、より良い社会の実現へ

参事官(公益通報・協働担当)室の業務内容は、主に以下の三つです。私は室の総括担当を担っていますが、当室は民間企業や他省庁からの出向者が多数を占めるため、案件の性質に応じた進め方や手続面でのフォローなど、各ラインの体制に応じたサポートを行っています。

①勤務先の違法行為について通報した者(公益通報者)が不利益な取扱いを受けないよう保護する「公益通報者保護法」を所管しています。昨今の企業等不祥事もあり、事業者等における内部通報制度の実効性向上がより求められる中、内部通報対応体制の整備促進や、法の周知・啓発に力を入れて取り組んでいます。

②持続可能な社会の実現に向け、事業者に対し、消費者と共創・協働して社会価値を向上させる「消費者志向経営」を推進しています。文字どおり消費者目線に立つ経営を求めるものであり、当庁ならではの取組です。様々なアプローチにより、賛同いただく事業者の裾野拡大を行いつつ、優良事例表彰による好事例の横展開等を通じて、各事業者の取組高度化支援を行っています。

③物価関係業務として、当庁は、各省庁所管の公共料金等の改定の際に協議を受ける立場となっており、消費者へ与える影響を慎重に検討し、消費者目線で所管省庁に意見を発出しています。また、物価高騰等の緊急時に物価安定を図るための法律も所管しており、平時から生活関連物資の価格動向を注視し、緊急時の対応に備えています。

事業者との連携・協働という観点から、様々な取組を行っている点が当室の特徴です。



モデルプロジェクトについて

未来本部では、徳島県の全面的な御協力の下、徳島県を実証フィールドとして活用し、社会課題を踏まえた先駆的な取組の試行や施策効果の検証を行っています。フィールドワークを行える拠点ができることにより、消費者の声をより身近で聴くことができるようになったと感じています。消費者行政に熱心な徳島県の皆さんと一緒に磨き上げた様々な施策を全国に発信することによって、全国の消費者のより良い未来を創り上げていくことが、我々の使命です。

酒井 啓

Sakai Kei
役職 課長補佐
入庁年次 平成27年入庁
試験区分 総合職(院卒)



国際消費者政策研究について

国際消費者政策研究の一つに、「デジタル社会における消費者法制の比較法研究」があります。この研究では、デジタル化が進みオンライン取引が増える現状を踏まえたEU等の海外の法制度と、国内法の比較をしています。大学の先生方と研究を実施するので、研究会では、自分の知らない専門的知見も飛び交います。難しい面もありますが、通常の業務をしているだけでは得にくい気がきがあたり、海外の進んだ制度や動き、考え方等を知ることができ、興味深いです。

滑川 翔太

Namekawa Shota
役職 係員
入庁年次 平成30年入庁
試験区分 一般職(大卒)

新未来創造戦略本部

新未来創造戦略本部(以下「未来本部」といいます。)は、令和2年に霞が関に次ぐ拠点として徳島県に設置された部署(本庁の一部)です。簡単ではありますが、我々の特徴的な組織の一端を紹介します。

国際連携について

未来本部では、国際連携・交流を推進しており、各国の消費者行政関係者を招き、オンライン取引やサステナブルファッション、デジタル社会における消費者保護法制などをテーマに国際シンポジウムを開催しているほか、海外諸国への往訪や、各国の消費者行政体制の調査などを精力的に行っています。JICA(国際協力機構)や大学などとも力を合わせ、海外諸国の若手行政官や大学生らとの交流も行っています。

山下真弘

Yamashita Masahiro
役職 係員
入庁年次 令和4年入庁
試験区分 総合職(大卒)

働き方改革について

未来本部は、7年前の消費者行政新未来創造オフィス(未来本部の前身の試行的組織)の設置時から、消費者庁の働き方改革の拠点としての役割も担っています。例えば、座席を固定しないフリーアドレス制により、職場全体のコミュニケーションが取りやすい環境が自然と形成されています。また、霞が関で勤務していた時と比べ、職場の近くに住んでいる職員が多く、通勤時間が大幅に短縮されることによって子どもの保育園への送迎が楽になるなど、仕事と家庭の両立をしやすい職場となっています。

森田 晋矢

Morita Shinya
役職 係員
入庁年次 令和4年入庁
試験区分 一般職(高卒)

人材の多様性について

消費者庁は他府省庁からの出向者、弁護士など様々なバックグラウンドを持つ職員で構成されています。その中でも特に多様性のある組織が未来本部だと思います。未来本部には、地方公共団体、民間企業、学術機関などから幅広い人材が集い、活発な議論を行い、アイデアを出し合いながらプロジェクトを進めています。多様性から生まれる新たな気付きやイノベーションにより、東京では味わうことのできない刺激を受けて日々成長を実感しています。

宮島 直紀

Miyajima Naoki
役職 係長
入庁年次 平成26年入庁
試験区分 一般職(大卒)

消費者教育推進課



皆さんは商品・サービスを利用したときに、「思っていたものと違った」、「だまされた」という経験はありますか？もし、自身がそのような場面に遭遇したら、周囲の方が被害に遭いそうになっていたら、皆さんならどうしますか？消費者教育を受けた機会があると、「契約を取消しできるかもしれない」、「地域の消費生活センターの窓口等に相談してみよう」など思いつく方もいらっしゃるのではないのでしょうか。

消費者教育は、皆さんが消費生活に関する知識や技能を習得し、それを適切な行動に結び付け、自立して安全で豊かな消費生活を営めるようにするために行われるものです。そして、主体的に消費者市民社会の形成に参画し、発展に寄与できる人を育むものでもあります。皆さんも学校の授業・大学での講義や新入生ガイダンス、SNSによる発信・インターネットの動画等を通じて、消費者教育を受けた機会があるのではないのでしょうか。

消費者教育推進課では、「だまされない消費者」、「自分で考える消費者」の育成のために、学校、地域、家庭、職域等におけるライフステージに応じた消費者教育の実施、消費者の特性に配慮した教材開発、最新のトラブル事例や教材等の提供による担い手支援、消費者教育の担い手間の連携・協働、金融経済教育や環境教育等、他の消費生活に関連する教育との連携推進を行っています。

ライフステージに応じた消費者教育



従業員向け消費者教育を実施する意義や研修の始め方をまとめた「従業員向け研修実施マニュアル」

令和4年4月から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられました。18歳・19歳も含む若者が、安心して消費生活を送ることができるよう、被害未然防止のための知識や、一人一人の消費行動が社会や経済等に大きな影響を与えること等について、消費者庁が作成した消費者教育教材である「社会への扉」等を活用した実践的な消費者教育を推進しています。全国の中学校、高等学校、特別支援学校（中等部・高等部）、専門学校、大学等で出前講座が実施されています。

社会人に対しては、若手従業員向け研修プログラム「消費者と企業人の視点で考えよう 消費生活のキホン」を開発し、講師派遣を実施しています。さらに、壮年・退職期の従業員向け研修プログラムも開発し、新人・若手のみならず、壮年・退職期向けに消費者トラブルやマネープラン等をテーマに従業員研修として講師派遣を実施しています。

高齢者に対しては、最近のデジタル関連の消費者トラブル事例や高齢者の見守りも含めた教材・啓発資料の作成を行い、地域の消費生活センター等による出前講座等の推進を支援しています。

鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する



体験型教材
「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」

靈感商法等の消費者被害の未然防止のため、また、幅広い世代を対象に「消費者力」の育成・強化を図るために、令和5年度に新しい体験型教材「鍛えよう、消費者力 気づく・断る・相談する」を開発しました。臨場感のあるVR動画で疑似体験しながら学ぶことができる教材です。「消費者力」については、違和感に「気づく力（批判的思考力）」、きっぱりと「断る力」、一人で抱えず「相談する力」、自身だけでなく家族等の異変に「気づく力」、相談を勧める等の「働きかける力」を育成できるように工夫しました。啓発チラシやショート動画（サイネージ広告）を活用して、全国の地方公共団体や消費者団体、大学生協等に周知したほか、令和6年度の当庁の新人研修においても教材体験を実施しました。消費者トラブル事例を聞くだけでは、「自分は大丈夫」と思いがちですが、疑似体験することで、「自分ごと」として捉えることができた、という感想を聞いています。



駅におけるデジタルサイネージ広告



VR機材を用いて教材体験している様子（令和6年度新人研修）

消費者による持続可能な社会の実現への参画に向けて

消費者教育の目的の一つに、「自分で考える消費者の育成」が挙げられます。一人一人が、思いやりを持った消費行動を心掛けて、商品が届くまでの背景や廃棄された後の影響を考え、そこにある課題を知り、その解決につながるようなモノやサービスを利用すること、つまり、エシカル消費の実践などは、次の世代へバトンをつないでいく私たち消費者の役割です。消費者庁では、このメッセージを消費者に届ける取組をしています。例えば、Instagram公式アカウント「消費者庁エシカル消費」では、消費者が自分事として理解し、日々の生活の中で行動できるように、様々な取組事例を紹介しています。また、「こども霞が関見学デー」のイベントとして、小学生とその保護者に参加いただき、エシカル消費について学ぶワークショップを開催するなど、日々の買物を通して、社会のために自分は何ができるのかを考えてみていただくきっかけ作りをしています。



こども霞が関見学デーでのワークショップの様子①



こども霞が関見学デーでのワークショップの様子②

食は、全ての国民の毎日の暮らしに欠かせないものです。食品の安全確保は、国民の健康を守り、日常生活に安心をもたらすために極めて重要であり、消費者にとって関心の高いテーマの一つです。食のニーズは時代とともに多様化し、食を取り巻く環境は常に変化している状況下において、食品衛生基準審査課では、食品の安全の確保のため、食品添加物、食品に含まれる残留農薬や汚染物質、器具・容器包装等に対して、最新の科学的知見に基づき規格基準の設定を行い、必要な情報提供を行っています。

食の安全を守る仕組み（リスク分析）

現在の食品安全行政は、平成15年に制定された食品安全基本法に基づき、リスク分析の考え方により行われています。

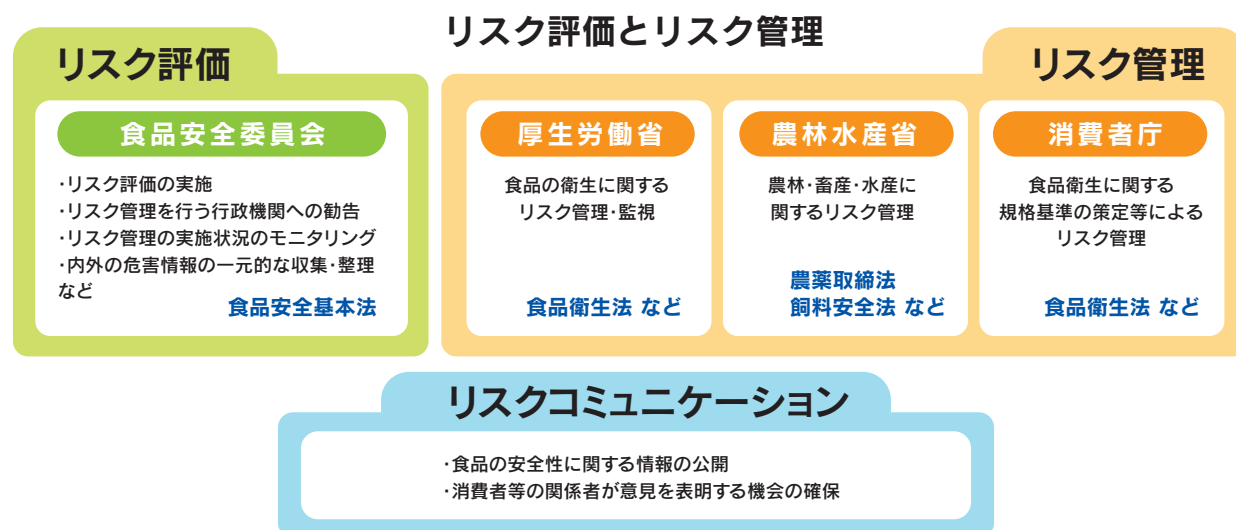
平成12年頃より相次いで起きたBSE問題や偽装表示問題などにより、食品の安全に対する国民の不安や不信が高まったことから、平成15年に食品安全基本法が制定され、国際的にも受け入れられている「リスク分析」という考え方を基本とする食の安全への仕組みが構築されました。

リスク分析は、国民の健康の保護を目的として、国民やある集団が危害にさらされる可能性がある場合に、事故の後始末ではなく、可能な範囲で事故を未然に防ぎ、リスクを最小限にするためのプロセスであり、リスク評価、

リスク管理及びリスクコミュニケーションの三つの要素からなっています。

リスク評価機関である内閣府食品安全委員会が科学的知見に基づきリスク評価を実施し、その結果に基づいてリスク管理機関である消費者庁、厚生労働省、農林水産省等がリスク管理を行います。また、施策の策定に当たり、リスクの評価者・管理者、消費者、事業者など関係者相互の情報・意見の交換（リスクコミュニケーション）を行います。

食品衛生基準審査課においては、内閣府食品安全委員会による食品健康影響評価（リスク評価）結果を基に、食品衛生に関する規格基準の設定等によるリスク管理を担っています。



食品のリスク管理の対象

食品衛生法における規制対象は多岐にわたり、食品添加物や食品中の残留農薬等（農薬、動物用医薬品及び飼料添加物）、汚染物質、微生物、指定成分等含有食品、遺伝子組換え食品等、食品等の製造、加工、調理等の基準に加え、器具・容器包装、乳幼児用おもちゃ、洗浄剤についても、飲食に起因する衛生上の危害を防止し、国民の健康の保護を図るため、規格基準を設定しています。

令和6年4月に、食品衛生基準行政が厚生労働省から消費者庁に移管され、食品安全行政の司令塔機能を担う消費者庁が食品衛生基準行政も所管することにより、科学的知見に裏打ちされたリスクコミュニケーションの推進や消費者利益の更なる増進が図られることが期待されています。食品衛生基準審査課では、厚生労働省が行う食品安全監視行政との連携を図りつつ、食品の安全確保のための取組を行っています。

食品の規格基準の設定の手順

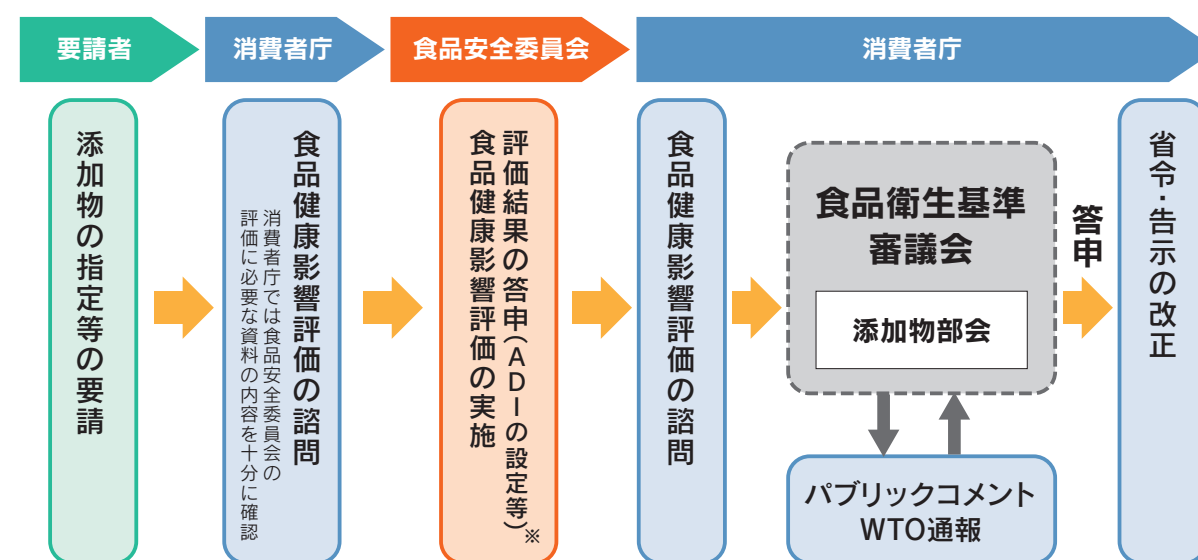
食品の規格基準は、ヒトの健康に及ぼすリスクの程度を科学的見地から検討し、食品の流通状況や国民の摂取状況等を我が国の実態を多角的に検証した上で設定しています。

食品添加物を例に規格基準の設定の流れを示すと、まず、食品添加物の新規指定や規格基準の改正を要請する者（要請者）から要請を受けた消費者庁は、内容を精査した後、内閣府食品安全委員会に食品健康影響評価を依頼します。内閣府食品安全委員会の評価結果が答申として通知されると、その評価結果を踏まえて、消費者庁は食品衛生基準審議会での審議等を経て、食品添加物の指定等を実施します。残留農薬等の規格基準設定においても、

食品添加物と同様の手順で行います。食品衛生基準審査課では、適切に規格基準が設定されるよう、海外の状況を含めた情報収集、事業者、内閣府食品安全委員会や厚生労働省などの関係府省庁、その他関係者との調整、審議のための報告書の作成等を行っています。

また、規格基準を設定して終わりではなく、食生活の変化や科学の進歩により、変化していく状況に対応するために、制度が実装された後に、制度の効果を継続的に検証し、必要な改正を行っています。こうした取組により、食品に含まれるリスクから受ける影響を最小限にし、国民が安心して食品を食べることができるよう努めています。

食品等の規格基準設定の流れ～食品添加物を例に～



取引対策課

「契約料金は50万円だけど、すぐ返すことができるから、借金しても問題ないよ。」「私が教えているスクールのノウハウとおりにやれば、稼ぐことができるから大丈夫!」。このようなことを告げて消費者を勧誘する事業者がありますが、果たしてそれらの内容は本当のことなのでしょうか?これらは、過去に特定商取引法違反となった訪問販売業者や連鎖販売業者が実際に消費者を勧誘した際に告げた内容です。

取引対策課では、特定商取引法、預託法、取引デジタルプラットフォーム消費者保護法などの法律を所管し、消費者保護と健全な市場形成の観点から、取引の適正化を図っており、具体的には、法執行や消費者に対する注意喚起を行っています。本特集では、特定商取引法や取引対策課の業務について御紹介します。



特定商取引法とは?

特定商取引法は、訪問販売等の消費者トラブルが生じやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフ等の消費者を守るルール等を定めている法律です。特定商取引法で対象となる取引類型は訪問

販売・通信販売・電話勧誘販売・連鎖販売取引・特定継続的役務提供・業務提供誘引販売取引・訪問購入で、事業者が守るべきルールには、不当な勧誘行為の禁止や広告規制、書面交付義務等があります。

「特定商取引に関する法律」とは

○ 特定商取引に関する法律

⇒訪問販売等の消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフ等の消費者を守るルール等を定めている法律。

<対象となる取引類型（消費者トラブルが生じやすい7類型）>

(1)消費者が自ら求めないのに販売の勧誘を受ける

①訪問販売



営業所等以外の場所で商品の販売等を行う

⑦訪問購入



営業所等以外の場所で物品を購入する

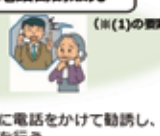
(2)事業者と対面して商品や販売条件を確認できない（遠隔地取引）

②通信販売



消費者が通信手段（電話、インターネット等）で申込み

③電話勧誘販売



消費者に電話をかけて勧誘し、販売等を行う

(3)長期・高額の負担を伴い解約等のルールが不明確

⑤特定継続的役務提供



特定の7種類のサービスについて、長期・高額の契約を締結して行う

(4)ビジネスに不慣れな個人を勧誘する

④連鎖販売取引

いわゆるマルチ商法のひとつ
「他の人を販売員にするとなあなたも収入が得られる」と消費者を勧誘し、商品等を買わせる

⑥業務提供誘引販売取引

いわゆる内職商法のひとつ
「仕事を紹介するので収入が得られる」と消費者を勧誘し、その仕事が必要であるとして、商品等を買わせる

法律違反の事業者を取り締まる

取引対策課では、特定商取引法違反の疑いがある事業者に対して、特定商取引法上の権限に基づき、立入検査や事情聴取を行ったり、商品・サービスに係る情報の報告を求めたりするなどの事件調査を行っています。事件調査により違反事実が認められれば、違反した事業者に対し、業務停止命令や指示等の行政処分を行い、また、その実効性を高めるため、事業者の代表者などに業務停止命令といった行政処分を行います。

事件調査においては、外部からの情報提供や職権探知によって収集した違反被疑情報を検討・整理して立件を検討し、立件された事件について立入検査や事情聴取等を行って事実関係を調査し、行政処分を行うかどうかを検討するなどの業務があります。また、事件調査では、近年、デジタルフォレンジックなどの技術を使った調査手法を駆使してデジタル化への対応も行っています。

特定商取引法違反の執行フロー

外部からの情報提供・職権探知等

調査（立入検査等）

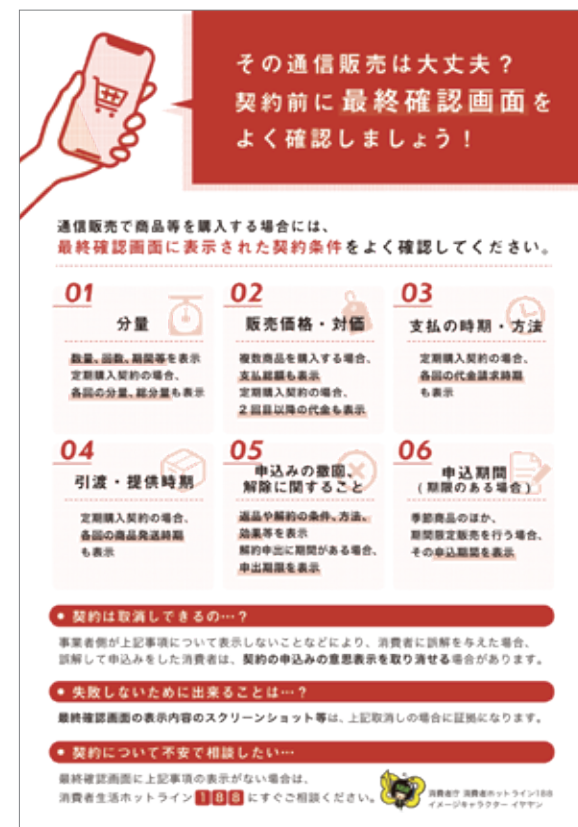
弁明の機会の付与

行政処分・公表
（指示、業務停止命令、業務禁止命令）

デジタル化への対応

近年、取引のデジタル化が進み、様々な悪質商法が出てくる中、取引対策課では、法執行のみならず、様々な方法で消費者被害の防止及び取引の公正の確保に取り組んでいます。

直近では、詐欺的な定期購入商法対策として令和3年に特定商取引法を改正し、いわゆる最終確認画面で消費者を誤認させる表示を禁止する規定を追加しました。また、インターネット通信販売に関する消費生活相談件数が高止まりの状態にあることを踏まえ、令和5年9月に「デジタル班」を新設し、インターネット通信販売事案について、迅速に処分する体制を整備し、令和5年9月から令和6年4月までの間で9件の行政処分を実施するなど執行体制を強化しています。



消費者庁の「複業」制度の活用

～消費者庁15年の歩みと未来への展望について考えてみた～

01 複業制度について

消費者庁では、それぞれの職員が、人事上の発令により与えられた担当業務だけでなく、自ら興味・関心のある施策テーマについて、自由な発意により案件を形成又は他課室の案件に参加し、勤務時間内に正式な業務として取り組むことができる「複業」制度（「副業」ではありません。）が用意されています。この制度は、能動的に行動したい熱意ある職員に対し積極的に活躍の場を与えるためのものです。この制度があることで、消費者庁職員は、人事上の発令にかかわらず、いつでも自らが行いたい業務に携わる機会が与えられています。

ここでは、実際にこの制度を用いて行った業務について紹介させていただきます。



02 消費者庁設立15周年記念シンポジウム「15Years Forward ～消費者庁15年の歩みと未来への展望～」の開催と、「消費者庁設立15周年誌」の編さん

消費者庁は平成21年9月に設立され、令和6年9月に設立15周年を迎えました。そこで、消費者庁のこれまでの15年の歩みを振り返り、また、これからの15年について未来志向で考えることをテーマとしたシンポジウムを開催しました。このシンポジウムは、徳島県にある新未来創造戦略本部を中心とした有志の消費者庁採用職員15名が、複業制度を活用して実行委員会を立ち上げることで、実現に至ったものです。

さらに、消費者庁のこれまでの15年の歩みを振り返るパートでは、「消費者庁設立15周年誌」を紹介しながら消費者庁採用職員が消費者行政の歴史を説明したのですが、この15周年誌の編さんもまた、複業制度を活用してチームを立ち上げた有志の消費者庁採用職員たちが行ったものでした。

自らの省庁の歴史を振り返ったり、未来について考えたりするための式典を行うための部署や、歴史を振り返る文書を作成する部署というのは、通常存在しないところ、消費者庁は、時の内閣総理大臣や消費者団体の方々などの強い思いによって誕生した省庁であり、その思いを実現できているか、それを基に更に発展していくにはどうしたらよいかということについて、節目節目で見つめ直すことは、我々消費者庁採用職員にとって、任務を達成するために重要な時間であると考えています。そのため、有志の消費者庁採用職員がこのような企画を行ったわけですが、最終的に大臣・長官が登壇するなど、有志職員の試みを庁全体で快く受け入れる環境は、消費者庁の魅力の一つだと思っています。

1 消費者庁設立15周年記念シンポジウム「15 Years Forward ～消費者庁15年の歩みと未来への展望～」について

このシンポジウムでは、まず、消費者が主役となる社会の実現に向けた政府の舵取り役になるという消費者庁設立の理念の下に、消費者庁が多くの挑戦と成果を重ねてきたことについて、御尽力いただいていた方々に感謝を示しながら、振り返りを行いました。

その上で、15年前と比べて、デジタル技術の著しい進化、高齢化の更なる進展、人々の意識の変容などにより、消費者を取り巻く環境が大きく変化していることから、消費者庁としても、消費者庁の一職員としても、取組を進化させていく必要があると思っています。そこで、消費者及び消費者庁の未来について考えるため、（これを読んでくださっている皆様に対して言うのはばかれますが、若手職員らしい発想も取り入れながら、）

これまで、あまり行政として行ってこなかったであろう未来予測や、それに基づいたパネルディスカッションを行いました。それに当たっては、海外の著名な未来学者の方や、民間で先進的な取組をされている国内の有識者の方々にも御協力いただき、様々な知見や視点を取り入れられるように工夫しました。このように、柔軟に若手職員が裁量を持って取り組む業務について、背中を押していただけたことは、消費者庁採用職員としても大きな財産となりました。この先、20年、30年と歴史を重ねていく中で、これを読んでいただいているあなたと一緒に消費者庁設立の理念を振り返り、更なる未来を考える機会を持てる日が来れば、とても嬉しく思います。

2 「消費者庁設立15周年誌」について

上述のシンポジウムの振り返りパートで用いた「消費者庁設立15周年誌」は、消費者庁の15年の歩みや功績を後世に残し、今後の消費者行政にいかしていくために編さんしたものです。この15周年誌の編さんに当たっては、消費者庁採用第1期生の職員から、消費者庁に入庁して1年目の職員まで、多くの有志職員が課室や年次を越えて集まりました。そして、消費者庁にゆかりのある有識者やOB、現役幹部など、多くの関係者に寄稿いただきました。多くの方々の熱い思いや当時の苦労話などを拝聴

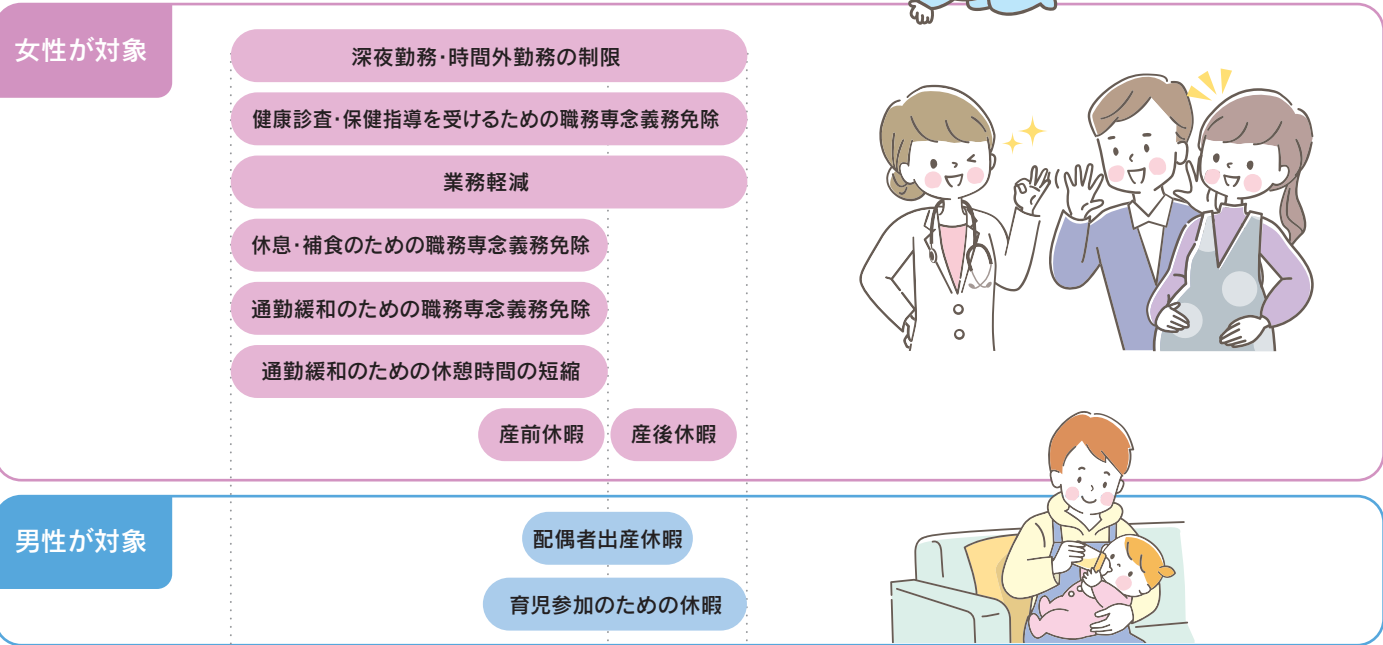
して、これからの消費者庁を担っていくという気持ちを新たにするとともに、多くの方に喜んで御協力いただけたことが、チーム消費者庁としてのつながりを感じられて嬉しかったです。

この消費者庁関係者の思いが詰まった1冊については、ぜひ、消費者庁ホームページから御覧いただければ幸いです。



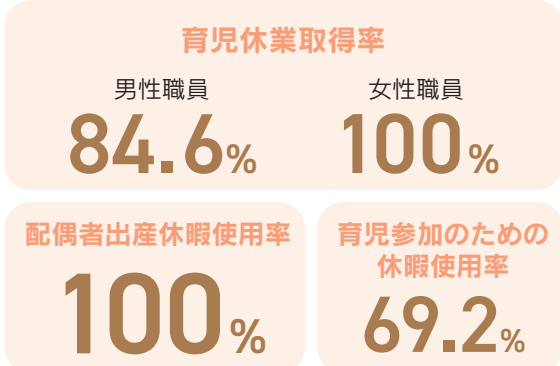
03 皆様へのメッセージ

今回は二つの取組について御紹介しましたが、複業制度の活用可能性は無限大です。これからの消費者行政、消費者庁のためにこの業務を行いたい！というものがあれば、実現できる環境がここにはあります。あなたの思いと一緒に実現させてみませんか？



ワークライフバランス推進のための取組について

消費者庁では、テレワーク環境の整備に努めており、全職員に貸与している端末にはSIMカードが搭載されているため、保秘に配慮すればどこでもテレワークすることが可能です。また、職員の端末から庁内・庁外のWeb会議に参加することも可能です。さらに、公用携帯電話の貸与のほか、私用携帯電話からも通話可能なアプリを使用することで、一層のテレワークの実施を推進しています。



※令和5年度に子が生まれ、翌年度に育児を取得した職員は上記数値に含まない

Work Life Balance

仕事と育児の両立

令和4年に娘が生まれました。妊娠が分かったとき、比較的多忙な部署に所属していましたが、上司や同僚の御理解と御協力を得ながら、業務分担に配慮いただいたり、テレワークの頻度を増やしたり、「通勤緩和のための職務専念義務の免除」を活用して朝の通勤ラッシュの時間帯を避けて出勤したりしました。満員電車での通勤は負担が大きかったので、大変助かりました。

出産後は約2年間の育児休業を取得し、令和6年4月から職場に復帰しました。娘の保育園のお迎えのため、「育児時間」を利用し、通常よりも勤務時間を短くしていますが、それでも、仕事に家事に育児に追われ、忙しい毎日を送っています。限られた時間の中で業務をこなさなければならないため、これまで以上に、効率よく進めることや優先順位をつけることを意識するようになり、試行錯誤の毎日です。

子どもの体調不良等により、急に仕事を休まざるを得なくなることもあり、周囲に迷惑をかけてしまい落ち込むこともあります。上司や同僚の方々の御理解やサポートのおかげで、何とか仕事と育児の両立に励むことができています。

消費者庁×育児

消費者庁の業務は、日常生活に密着しており、子育ての様々な場面も例外ではありません。

例えば、入庁1年目に所属していた消費者安全課では、子どもの月齢・発達の段階ごとによりやすい事故防止のための注意喚起を行っていました。特に印象に残っているのは、ボタン電池の誤飲事故です。誤飲し消化管内に接触すると、短時間でも損傷を起こすことがあり、気道や食道に穴が開いてしまうこともあることを知ったときは、かなり衝撃的でした。娘が生まれてからは、子どもが何でも口に入れてしまうことや、見守りのみでそれを防ぐことはかなり難しいことが実体験としてよく分かり、誤飲事故が起こらないように物の置き場所などに気を付けています。

ほかにも、消費者庁では、消費者の財産被害を防ぐための取組や消費者教育を行っています。契約に関するルール等は複雑なことがありますので、トラブルが起きないように、保護者や子どもの目線に立って分かりやすく伝える工夫をすることが重要だと感じています。育児をすることで得られる知見や保護者の視点での気づきがありますので、今後の消費者庁での業務や制度そのものの見直しなどにいかしていきたいと考えています。

学生へメッセージ

産前産後休暇や育児休業といった仕組みを合わせて約2年間、育児に関して休暇等を取得しました。同期や後輩がキャリアを重ねていく中で長期間業務を離れることには不安もありましたが、成長が著しく、毎日のように「初めての瞬間」がある大変貴重な時期に娘と一緒に過ごすことができたことは何事にも代えがたく、育休を取得して本当に良かったと思っています。仕事と育児との両立に不安を感じる方もいるかもしれませんが、両立のための各種制度が整っていることはもちろん、実際に制度を活用しながら活躍している職員も多くいますので、安心して働くことができると思います。

平野 舞
Hirano Mai

現職 消費者政策課寄附勧誘対策室 課長補佐(企画担当)
役職 課長補佐
入庁年次 平成29年入庁
試験区分 総合職(大卒)
経歴 平成29年 消費者安全課総括係
平成30年 内閣府へ出向
令和2年 総務課企画係長
令和4年 食品表示企画課食品表示調査官
育児休業(1年9か月)
令和6年 消費者政策課寄附勧誘対策室 企画係長
令和7年 現職



1日のスケジュール
1day

- 06:30 起床
- 07:00 家事、朝食、娘と自分の身支度など
- 08:30 出勤
- 09:30 業務開始
- 16:15 業務終了
- 17:15 保育園にお迎え
- 17:45 お風呂
- 19:00 夕食
- 20:30 寝かしつけ
- 22:00 家事、翌日の準備
- 24:00 就寝

消費者庁に入庁して早いもので10年目になりました。皆さんはそれぞれが思い描くキャリアがあると思いますが、消費者庁へ入庁すること
で経験できること、身に付けることのできる能力のイメージを持っ
ていただくため、私のこれまでの「道」を少し御紹介したいと思います。

1 年目～ 消費者制度課 総括係

1年目は消費者制度課という多様な法令を所管している課へ配属となりました。この課では消費者契約法、消費者裁判手続特例法等、多様な法制度を所管していました。その中で、私は課の窓口であり、課全体のマネジメント機能を担う総括係の末端職員として、また行政官見習いとして、課で起きている案件を把握し、進捗管理から、課の内外の連絡調整業務等を行なっていました。当時は平成28年消費者契約法改正の真ただ中でもあり、内閣法制局審査や国会対応がどのように進んでいくのか、係員の立場で学ばせてもらったのも貴重な経験です。

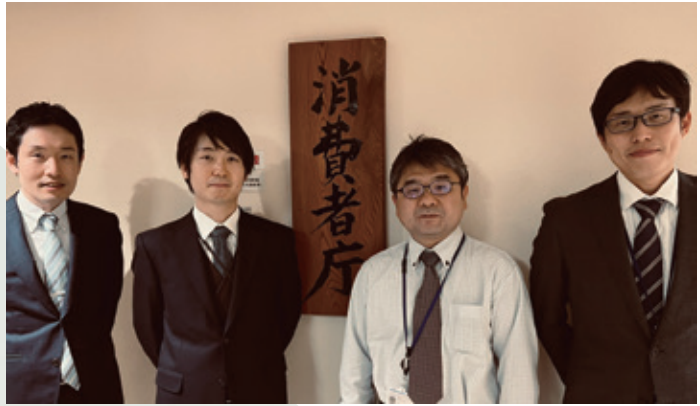


現職	総務課人事企画室人事専門官 併任 地方協力課
役職	課長補佐
入庁年次	平成28年入庁
試験区分	総合職(院卒)
経歴	平成28年 消費者制度課総括係 平成29年 総務課組織係 平成31年 総務課組織係長 金融庁へ出向 令和3年 表示対策課景品・表示調査官 令和5年 消費者教育推進課政策企画専門官 消費者教育推進課課長補佐(総括担当) 令和6年 取引対策課課長補佐(法令担当) 現職

6 年目～ 表示対策課 景品・表示調査官

その後、総務課に異動となりいわゆる官房業務を様々経験した上で、金融庁監督局証券課に出向させていただきました。全くカラーの異なる組織で監督行政という消費者庁には存在しない貴重な経験を積みました。そして、私の道において一つの分かれ道であった景品・表示調査官のポストに巡り合うことになります。
ここでは、景品表示法の執行及び令和5年景品表示法改正に携わる機会を得ます。もともと私はロースクール出身ということもあり、法執行は入庁時から関心を持っていましたが、いざ担当してみるとその人間臭さ、奥深い世界に魅了されました。そして、一人の担当として、初めて法改正の中心的作業に関わります。執行実務を学んだ上での法制度の検討は、条文の文言1文字1文字に魂がこもる、極めてクリエイティブな業務であり、ここでの経験は自分を新しいステージへと踏み込む力を与えてくれたと思っています。

キャリアパス
Career Path



山本 竜大
Yamamoto Tatsuhiro



役職に応じた仕事の仕方の変化

組織である以上、そこにはポストがあり、役職があり、基本的には仕事はそれらに紐づいています。それぞれに求められる内容があり、どのポストもどの役職も重要であり、有機的に連携しており、どれかが欠けたり上手く機能しないと、組織が効果的に活動ができません。

その意味で、どのポストでもどの役職でも全力投球をしてきましたが、役職が上がる中で、私自身が最も意識をし、かつ最も悩みもがいているのは、「責任」の質的变化の部分です。役職が上がると、当然、部下が増えます。部下が増えるということは、背負うものが増えるということです。彼ら彼女らが日々やりがいを持って業務を行えるか、成長を促しているか、チームの力を最大限に発揮できているか、そのためにチームのビジョンを示しているか、依頼は適切か、円滑なコミュニケーションが取れているか、などなど、求められる責任には枚挙にいとまがありません。それは、自分中心に考えて仕事をこなしていればよかった係員・係長時代からは想像できないものでした。
しかし、それこそが、今後自らが進んでいくべき道であり、引き続き、努力していきたいと思っています。

今までを振り返って

今皆さんに少し御紹介してきた道を全力で駆けてきたことに私は確信を持っていますが、客観的に評価された時、十分な能力、経験を積んでこられたかに自信はありません。それでも、私が消費者庁に入庁した志は「消費者に寄り添い、消費者が安心して安全に暮らせる社会を築く」ことにあり、その実現のために常に今の自分の経験と能力を見つめ直し、これからどのような経験や能力を身に付けていくべきか、与えられるのを待つのではなく、自ら積極的に道を切り開いていく。そうしたマインドで日々業務に携わってきました。
志を実現する道は一つではありません。しかし、自分の道は一つしかありません。これからも、一つ一つの経験を大切に、成長していきたいと思っています。
共に、道を切り開いていく仲間をお待ちしています。



公正取引
委員会
事務総局

生活に欠かせない
「スマホ」ソフトウェア市場の
競争環境を整備

公正取引委員会は、独占禁止法の運用を中心に競争政策を推進していますが、社会の急速なデジタル化に対応するための調査や制度設計などにも積極的に取り組んでいます。

所属部署では、デジタル分野における社会の動向や構造を把握するための実態調査などのほか、令和6年に成立した「スマホソフトウェア競争促進法」を所管しています。スマホが、現代の国民生活や経済活動に大きな役割を果たしている中、スマホの利用に特に必要なソフトウェアについて、セキュリティの確保等を図りつつ、競争を通じて、多様な主体によるイノベーションが活性化し、消費者の選択肢の拡大を実現するよう競争環境の整備を行う新しい法律です。対する相手は、国家をしのぐ規模を誇る巨大IT企業です。

「競争政策」は、公正かつ自由な競争を促進し市場メカニズムが正常に機能する社会を目指すものですが、究極的な目的は、国民（消費者）が競争によって生まれる多様なサービスを選択でき、その恩恵を得られるようにすることです。根本の考え方は消費者政策とも通じており、公正取引委員会への出向は、異なる観点から国民生活について考え、より良い制度を作っていくことができる貴重な機会であると感じています。



金子 時佳
Kaneko Haruka

現 職 内閣府民間資金等活用事業推進室
役 職 係長
入庁年次 令和3年入庁
試験区分 総合職(大卒)
経 歴 令和3年 参事官(調査・物価等担当)付総括担当主宣付
令和3年 参事官(公益通報・協働担当)付総括担当主宣付
令和4年 新未来創造戦略本部員
令和5年 現職

現在の業務×消費者庁



曾田 竜市
Soda Ryuichi

現 職 公正取引委員会事務総局経済取引局
総務課デジタル市場企画調査室室長補佐(企画調査第四担当)
役 職 課長補佐
入庁年次 平成29年入庁
試験区分 総合職(院卒)
経 歴 平成29年 消費者調査課総括係
令和2年 国土交通省へ出向
令和4年 消費者制度課総括係長
令和5年 消費者政策課寄附勧誘対策室企画係長
令和6年 公正取引委員会事務総局経済取引局
総務課デジタル市場企画調査室調整係長
令和7年 現職

内閣府
まちづくりの観点から
安全・安心を考えて
消費者と関わる

私が在籍する内閣府民間資金等活用事業推進室では、PFI (Private Finance Initiative)を推進しています。PFIとは官民連携の一形態で、公共の施設とサービスに民間の知恵と資金を活用する手法です。近年、行政の財政状況のひっ迫、生産年齢人口の減少、インフラの老朽化等の社会的課題が一層顕在化する中、PFIの活用は、住民にとっては「サービスの向上」、民間事業者にとっては「利益の創出」、行政にとっては「歳出の効率化」に資すると考えられています。

業務では、事業を実施する行政や民間事業者からお話を伺うことが多くありますが、どちらも、その施設が利用者へ提供するサービスだけでなく、地域の賑わいの創出といった、その施設がもたらす地域への影響を非常に考慮しており、まちづくりにおける住民の暮らしやすさの重要性に改めて気付きました。

消費者庁とは違った観点で、消費者でもある住民と関わっていますが、公共の施設とサービスをより安全・安心なものにすること、さらに、このことを住民に分かりやすく伝えることが重要であるということは、消費者庁と共通だと考えています。このように、まちづくりの分野で得られた様々な知識や経験は、消費者政策にも大いにいかすことができると考えており、消費者庁に戻った後には、より実効性のある消費者政策につなげていきたいと思っています。

海外留学

アメリカから見た
消費者行政の価値と
日本社会の強み

土方 健太郎

Hijikata Kentaro

現 職 参事官(調査研究・国際担当)付政策企画専門官
役 職 課長補佐
入庁年次 平成29年入庁
試験区分 総合職(大卒)
経 歴 平成29年 消費者安全課総括係
令和元年 総務課調整第一係
令和2年 新未来創造戦略本部
令和4年 総務課企画係長
令和5年 参事官(調査研究・国際担当)付
政策企画専門職
令和6年 現職

アメリカ法の研究

アメリカセントルイス・ワシントン大学に留学し、今年で2年目を迎えました。

1年目は、連邦制の在り方やコモンローの仕組み、アメリカ判例のリサーチ手法等を集中的に研究しました。大統領制、州と連邦政府の関係や銃規制等、日本に馴染みの薄そうなテーマであっても学びがあり、アメリカ社会の歴史や考え方を徐々に知ることができています。また、模擬裁判大会で優勝することができ、良い思い出になりました。

残りの1年ではこれらの基礎をベースに、不法行為法や製造物責任法等の、より直接的に消費者行政に関わりのある講義を履修する予定です。私の通うロースクールにはアメリカでは珍しい消費者法という科目もあり、今から楽しみにしています。



娘の保育園の友達と家族パーティ

日本の暮らしやすさ

アメリカ人は概してフレンドリーで、日々の暮らしで優しい気持ちになることもよくありますが、一方、消費者サービスのクオリ

アメリカセントルイス・ワシントン大学



模擬裁判優勝の表彰式にて、教授と

ティには閉口することが多いと感じます。日本では考えられないようないい加減なサービスを受け、それにクレームを入れると店員に激しい口調で怒られ、帰れと言われてた経験は一度や二度ではありません。そもそもスタッフが移民で英語があまり話せず、まずクレーム自体が伝わらないということもあります。

仕事柄、日本にいた時は消費者トラブルに多く触れ、ここは良くないから改善したいという視点で、ある意味では良くない部分に目を向けることが多かったのですが、海外と比べたとき、総じて日本の消費者サービスは非常に素晴らしいと感じます。日本にいたとき、あの店は酷かったなど不満に思っていたようなことも、アメリカでの想像を超えた対応に比べれば大したことではないと感じるようにもなりました。

トラブルの未然防止や対処はもちろん重要ですが、事業者が今後どう丁寧なサービスを維持していけるのか、消費者行政が応援していかなければならないという視点を

より強く持つに至りました。日本の良質なサービスは世界に誇れる強みであり、国際競争力の源泉であるとも感じます。

また、トラブルが起きた時、アメリカでは大抵は泣き寝入りするか自己防衛するかしないのですが、日本なら消費生活センターに相談できます。ここでも消費者行政の果たす役割の重要性を改めて認識しました。

消費者庁の留学サポート

学業に加え、私生活でも各種の消費者サービスを受け、公私共に国際的な視点を得られる点で、消費者庁職員が海外生活するメリットは強調してもしきれません。消費者庁では、留学に向けた研修等のサポートが充実しているほか、留学を終えた諸先輩から実体験に基づくアドバイスをもらうこともできます。留学して公務に貢献したいと考えている方にとっても、消費者庁はオススメの就職先だと思います。



1年目を終えて、先生や友人たちとお祝い

Q 消費者トラブルに巻き込まれたことはありますか？

A

花粉症に効くとされていた食品に、食品表示には表示されていなかった医薬品成分が入っており、不安な思いをしました。改めて表示の重要性を感じました。



Q 入庁前と入庁後のギャップはありますか？

A

他府省庁や民間企業からの出向の方が入庁前に思っていたよりも多いと感じました。日々いろいろな切り口からの話を聞くことができるので勉強になります。



Q Webサイトを通じて商品を購入するときに気を付けていることはありますか？

A

カスタマーレビューの件数、内容等総合的に見た上で、自分で商品の情報については概ね調べるよう気を付けています。



Q 入庁前と入庁後のギャップはありますか？

A

入庁直後から、庁内外に影響のある施策に直接関われるとは思っていませんでした。入ったばかりの自分が役に立つ場面はあるのかと不安でしたが、庁内の皆様に助けてもらいながら、自治体や事業者とやりとりをするなど責任感のある仕事をさせていただいており、非常にやりがいを感じています。



Q 実践したエシカル消費はありますか？

A

マイボトルやマイバックを使うよう心掛けています。かわいいマイボトルやマイバックを持つことで気分も上がるし、ごみや無駄な出費を抑えられるので一石二鳥だと思って持ち歩いています。また、私は妹がいるため、よく姉妹で服を共有しています。実際に買ってサイズが合わなかった時には交換したり、欲しい服が同じだったときは二着買うのではなく一着を共有したりしています。



Q 消費者トラブルに巻き込まれたことはありますか？

A

ネットで買った洋服が、思ったよりも生地が薄くて結局あまり着なくなってしまうことがあります。写真ではしっかりした作りに見えたのですが、よく見ると口コミでは「生地が薄い」という意見もちらほら…。勢いで購入せず、きちんと情報を見ることが重要だと思いました。



Q 食品ロス削減のために心掛けていることはありますか？

A

てまえどりの実践は心掛けるようにしています。あと良くも悪くもですが、外食時に食べ残しが無いよう、自分の好みに合ったメニュー以外はあまり選ばないようにしています。



Q Webサイトを通じて商品を購入するときに気を付けていることはありますか？

A

口コミをよく確認するようにしています。どんなに惹かれた商品でも口コミの評価が良くなければ似た商品を探し、口コミがないサイトでは会社や商品の信憑性を調べてから購入することで詐欺に遭わないよう気を付けています。



Q 食品ロス削減のために心掛けていることはありますか？

A

にんじんやタマネギ等の端材はなるべく冷凍して野菜出汁とるときに使うと計画しています。食ロス削減(?)にもなり、おいしいものも食べられるので、意外と楽しいです。



Q 実践したエシカル消費はありますか？

A

不要になった服をリサイクルショップに持ち込んで、次の人に使ってもらえるようにしました。状態が良ければ買い取っていただけるので、自分にとっても嬉しいシステムです。また最近はショップに行った際に併せてリサイクルの服を買うことが増えました。リサイクルショップに売ってある服の中から自分の好みに合う服を見つけるのがとても楽しいです。



Q 消費者トラブルに巻き込まれたことはありますか？

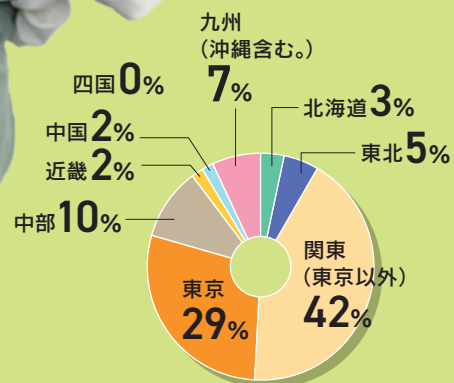
A

以前、Webで新品の商品を購入したのですが中古の商品が届いてしまったことがあります。その時はWebの管理会社の方に対応してもらい解決しました。それ以来商品を購入するときは信用できるWebサイトを選ぶようにしています。

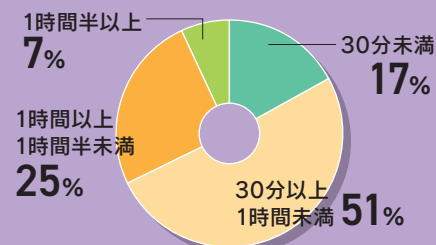


アンケート／ プロパー職員に聞いてみました

出身地を教えてください。

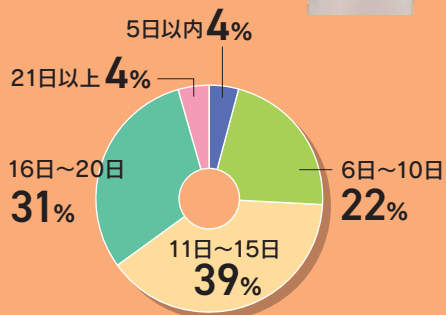


通勤時間を教えてください。



今年の
年休取得数を
教えてください。

（新規採用職員は未回答）



ずばり、消費者庁の魅力は？

消費者庁の職員になることの魅力として、普段の生活における「気付き」が、巡り巡って仕事にいかされることがある点が挙げられます。また、そうした生活と仕事の親和性から、職員のワークライフバランス・働き方改革に組織として積極的に取り組んでいる点も魅力の一つです。

生活に身近かつ幅広い業務分野です。取引や表示、安全、食品など、日々の生活を支える分野に触れることができ、日々の生活で仕事の成果を実感することができます！

中央省庁の中では規模が小さいため、各々ができる仕事の裁量が大きいこと、組織内の風通しがよいことが魅力だと感じています。

どのような人と

一緒に働きたいですか？

自分なりの考え・仮説を持って業務に取り組める人です。組織として、自分の考えを主張しやすい雰囲気だと感じているので、どんどん主張していくと良いのではないかと思います。

思いやりのある人です。忙しいときこそ思いやりが大事だと思います。忙しいと自分に余裕がなくなってしまうかもしれませんが、お互いに思いやりがあればチームとして困難を乗り越えることができると思います。

失敗を恐れず、前向きに楽しみながら仕事ができる人。ミスは誰にでもありますし、悩んだ時は自分含めて周りがサポートするので安心してほしいと思います。

職場の雰囲気はどんな感じですか？

風通しが良く、上司にも自分の考えを伝えやすい。

様々なバックグラウンドを持つ方がいて、活気がある。

皆さん親身に接して下さるので非常に有り難いです。のびのび働いています。

テレワークや時短勤務の活用、休暇取得など、ワークライフバランスが充実している人が多い。

年次や上下関係にかかわらず割と気軽に話することができると思います。

仕事をするに当たって
心掛けていることは
ありますか？

職員間でのコミュニケーションを積極的に図ることを心掛けています。同じ業務ラインの職員のみならず、課内外の職員と「顔の見える関係」であることが、業務を円滑に進める上で良い方向へ作用することが多いと感じています。普段から互いに信用できる関係を構築することが、円滑に仕事をする第一歩だと感じています。

目の前の仕事を通じて、最終的にどんな社会を実現していきたいのかを想像すること。（実際には、つい後回しにしがちではあるものの、）常に様々な情報や知識を自分にインプットすること。

報連相を大切にしています。このお仕事は自分一人でするものは一つも無いので、「仕事が進んだら報告をする」「連絡を綿密に取りミスを防ぐ」「少しでも悩んだすぐに相談する」、この三つを常に心掛けながら日々の業務に取り組んでいます。

仕事が終わった後や

休日は

何をしていますか？

おいしいものが好きなので、初めて行く飲食店や、旅行して現地の郷土料理をいただいたりしてます。

アイドルのライブにめ〜っっちゃ通ってます！！

いわゆる推し活をしています。

平日は子供のごはんやお風呂、寝かしつけてバタバタしています。休日は子供と公園に遊びに行ったり、友人とリアル脱出ゲームに行ったり趣味に没頭する日もあります。

筋トレなど運動をしています。目指せベンチプレス120キロ。

今までで一番やりがいを感じた業務は何ですか？

消費者契約法の改正に向けて、検討会の運営や内閣法制局による審査の対応に携わった業務が印象に残っています。無事法案が成立したときには非常に達成感とやりがいを感じました。

消費者への注意喚起資料の作成です。スノースポーツに関する事故について取り上げ、専門家へのヒアリングなどを実施しながら、注意喚起資料の作成、記者レクの準備などを行いました。

閣僚会議を実開催したこと。とても大きな動きを間近で見ることができ、国家公務員らしい仕事の一端をみることができました。

国会連絡室の時に、テレビで流れているような委員会の場や会談等に立ち会うことができたこと。またそれらの裏側も見ることができたことは良い経験になりました。

大規模なシンポジウムの企画から当日の全体管理までを担当したこと。ステージプログラムを考えたり、登壇していただきたい有識者に依頼をしに出向いたり、展示やイベントに学生を巻き込むことを試みたり、広報用のポスターを作成したり、一人でも多くの人にメッセージを届けるために「できることは全てやろう」とチームで取り組んだ過程と、参加者から「とても良かった」とフィードバックをもらった結果のどちらも、印象深く記憶に残っています。

学生のうちにやっておいた方がいいことはありますか？

学生は、社会人に比べて自由が多くあることが一番の特徴なので、小さなことでも大きなことでも自分がやりたいことをやるのが良いと思います！仕事の準備をするというよりも自分が楽しいと思えることを見つけて、社会人になってからのリフレッシュに役立てるのも良いと思います。

自動車免許等研修や合宿を伴う免許取得は今のうちの方が楽かもしれないが、とにかく体力があるうちにオールカラオケ等思い出作りをするのがおすすめ。

社会人になる前に勉強したことがそのまま使えるのはビジネスマナーくらいなので、勉強も大切ですがアルバイトや何かしらの活動でも、色んな環境に触れたり、人に出会うことが仕事にも、私生活の充実にもつながると思っています。

3泊以上の旅行。2泊までなら有給休暇を活用して無理なく出来ますが、3泊以上は夏季休暇期間などの限られた時期でないと難しいので。

自由にかつ長く時間を取れる期間というのは社会人になるとどうしてもなくなってきてしまうので、海外旅行を筆頭に、自分のしたいことを出来るときにしておくのがいいと思います。

中途採用者に聞いてみた！

消費者庁への転職を

決めたきっかけを教えてください。

前職は、民間の法律職を10年近く務めていました。前職では消費者問題を取り扱うことが多かったため、次第に、消費者被害を予防するためには、消費者行政が重要と考えるようになりました。そこで、最初は、任期付公務員として応募しました。採用後は、消費者制度課において、消費者団体訴訟制度を担当しましたが、同制度に関する法改正を行った際に、担当している仕事のスケール感の大きさに驚きました。法律というのは、改めて言うまでもなく、この国の基本的なルールなのですが、そのルールの変更を担当してみて、我ながらものすごいことをしてしまったんだと実感しました。

そして、任期付公務員として応募した当初は、2・3年くらいで前職に戻ろうかと考えていましたが、この国のルール形成に携わることができるという仕事が面白かったために、いつまでも続けたいと思うようになり、ちょうどプロパー採用の募集がありましたので、そこに応募し、無事に採用されました。

転職してよかったと

思うことを教えてください。

仕事のスケール感の大きさ、それに携わることの満足感は、民間とは比べ物になりません。

他方で、ワークライフバランスに資する制度も完備しております。週末は概ねお休みですし、日によっては子どもの保育園のお迎えに行くために早退も可能です。また、テレワークも活用できており、配下の職員には週1～2回はテレワークを実施していただいています。



小田 典靖

Oda Noriyasu

現 職 参事官(公益通報・協働担当)付
企画官
入 庁 年 次 令和2年入庁
試 験 区 分 選考採用



中途採用希望の方々への

メッセージ

私の場合は、法律職という前職をそのままいかすことができる仕事を担当することが多かったです。今後、中途採用を希望する方々についても、前職をいかすことができる部署に配置される可能性は十分にあります。また、前職が全くの畑違いの方であっても入庁後に困ることはありません。どのような方であっても、必ず消費者なのですから、消費者としての感性を、入庁後にいかすことが可能です。

また、公務員は、チームで仕事を行うことが多いため、入庁後に即座に一人で重たい責任を負わせられることはありませんし、公務員経験のない方でも十分に業務ができるようにレクチャーします。

消費者庁で働くことに興味をお持ちの方は、どんどん応募していただければ、と思います。



採用案内

採用実績

年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度	令和7年度
総合職 (院卒者・大卒程度)	3(2)人	3(1)人	3(2)人	4(2)人	4(2)人
一般職 (大卒程度)	4(2)人	5(2)人	4(4)人	4(2)人	5(4)人
一般職 (高卒者)	0(0)人	3(2)人	4(3)人	4(3)人	5(2)人

※令和7年度の値は令和7年1月1日時点の採用内定者を表す。

()内はうち女性数

勤務地

消費者庁本庁以外の勤務先(例)

[国内]
●他府省庁/内閣官房、内閣府、金融庁、
公正取引委員会事務総局、デジタル庁、農林水産省 等
●地方自治体/埼玉県 等

[海外]
●国際機関／経済協力開発機構(OECD) 等

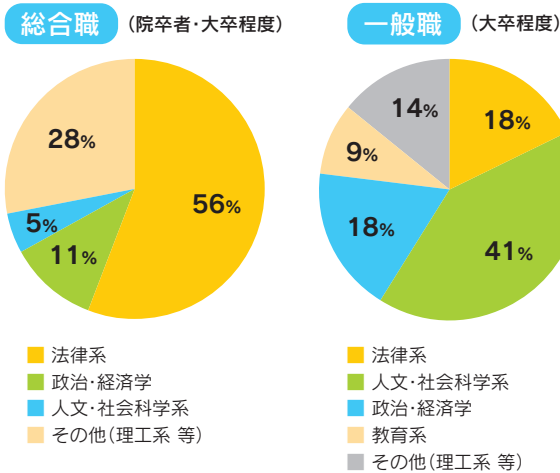
Q & A

Q

理工系や教育系など法律・経済を
学んでこなかった学生でも
採用されますか？

A

直近5年間の新規採用者の出身学部(専攻)は
以下のとおりです。



理工系や教育系の方の採用実績もあります。法律系に関しては、消費者行政の企画立案などに高度な法律の知識を要することから、法科大学院修了者を含めて多くの採用実績があります。

なお、官庁訪問に臨むに当たり、消費者行政の専門知識は必要ありません。採用はあくまでも「人物本位」です。消費者庁が担う幅広い分野の政策について旺盛な知識意欲を持って学ぶ姿勢、消費者から企業まで様々な方と対話できるコミュニケーション能力とバランス感覚などを評価しています。「ありのままの自分」をあなた自身の言葉で語ってもらえればよいのです。

Q

業務において英語力は必要となりますか？

A

現在、電子商取引や国境をまたぐ越境取引の分野などで国際型とでもいうべき消費者問題が顕在化しており、そのような問題への対応に際しては、英語力が要求されることがあります。官庁訪問時に、英語力によって足切りを設けることはありませんが、英語力向上に向けた意欲は常日頃より持っていてほしいと考えています。

Q

配属の希望はありますか？

A

毎年人事担当との面談などを通じて、本人の希望・能力・適性を総合的に配慮しながら配属先を決定します。総合職・一般職で業務に大きな違いはありませんが、総合職は消費者行政を俯瞰した政策立案を行えるよう、バランスのある経験を重ねていき、一般職は専門的知見を習得し、特定分野の専門家として、より現場に近接して消費者行政の推進、消費者庁の運営に寄与していただけるような配置にしています。

Q

異動の頻度や転勤の有無を教えてください。

A

異動の頻度は基本的に2年程度です。また、転勤について、消費者庁には徳島県に新未来創造戦略本部というオフィスがあるので徳島県への赴任はありますが、消費者庁は他府省庁と違い出先機関がないため、主に霞が関での勤務となります。

Q

どのような人材が求められていますか？

A

職階別に求められる能力は異なりますが、係員としては「良好な人間関係を構築できるか。」「上司の指導を受け止め、改善させていくことができるか。」「自ら業務を取りに行く積極性を有しているか。」という三つの能力を求めています。



業務説明会や官庁訪問等に関する最新の情報は、
消費者庁採用情報サイトに随時御案内します。