

# 徳島県における試行的滞在（7月）の結果について

平成28年8月23日

消費者庁

## 1 検討の経過

消費者庁は、各業務についての業務フローの検証、庁内の有識者会議におけるテレビ会議を活用した試行（4回）とともに、本年3月及び7月に2回にわたり徳島県に試行的に滞在し、ICTの活用等による業務の試行、徳島県の消費者行政の実情把握、働き方改革の視点からの検証を行った。

- ・本年3月13日から17日まで、長官を含む職員10名が徳島県名西郡神山町（一部徳島県庁舎）に試行的滞在。
- ・本年7月4日から29日まで、徳島県庁舎（徳島市万代町）に試行的滞在（詳細下記）。

## 2 試行の概要

- （1）日程：平成28年7月4日（月）～7月29日（金）
- （2）執務場所：徳島県庁舎10階
- （3）滞在した職員：  
消費者庁長官、全課長（総務課長を除く。）を含めた43名の職員（全ての課から職員が参加）  
※おおむね、4週間滞在する職員と2週間滞在する職員に分かれる
- （4）試行のポイント：
  - ① ICTを活用したテレビ会議等を行いながら、3月の試行より長い期間をとって、業務を円滑に行えるかといった検証を行う  
※今回は、東京の消費者庁と徳島県庁内の試行的滞在場所を有線（消費者庁の回線）で結び、テレビ会議システムを活用。
  - ② 徳島県の先駆的な活動を含め現地の消費者行政の実情を把握する。
  - ③ モバイル通信を利用したテレワーク環境下での業務など、働き方改革に向けた観点からも試行を行う。

### 3 試行の内容（詳細は別紙1）

#### （1）業務の試行

テレワーク環境下において、電話・電子メール・テレビ会議システムを使いながら、各課の通常業務を徳島県庁内の消費者庁試行滞在場所において実施。

##### ※テレビ会議システムの活用

- ・消費者庁長官定例記者会見（毎週1回）、消費者庁幹部会（毎週1回）、消費者庁（東京）との打合せ、幹部説明（毎日）
- ・東京で開催される有識者会議への出席（担当課長）
- ・倫理的消費に関するシンポジウム「エシカル・ラボ」を開催（徳島、東京、鳥取をテレビ会議で結んで中継）（7月24日）

#### （2）徳島県の消費者行政の実情把握

##### ① 行政の取組把握、意見交換

- ・徳島市、阿南市、阿波市（意見交換、消費生活センター訪問）
- ・徳島県消費者大学校（徳島県主催の消費者向けプログラム）視察
- ・とくしま食品表示Gメン調査視察
- ・徳島県庁関係部局と意見交換

##### ② 学術機関、学校での取組把握、意見交換

- ・徳島大学、四国大学、鳴門教育大学、阿南市立阿南第二中学校・同山口小学校（人材育成、消費者教育の取組等）

##### ③ 民間事業者・団体との意見交換

- ・地元企業（銀行、食品メーカー、小売業等）へのヒアリング
- ・地元団体（商工会、弁護士会、薬剤師会）へのヒアリング

#### （3）働き方改革、オフィス改革

##### 課題の発見と、幹部・職員の意識改革

- ・原則、紙を使用しない（プリンターを使用せず、ウェブ会議とテレワーク端末を使用）
- ・ゆう活（終業時刻は17時15分。20時退庁を奨励）
- ・徳島県とくしま新未来創造オフィス（神山オフィス）、(株)プラットイーズ、Sansan(株)神山ラボの視察

## 4 消費者庁の業務の概要と試行の結果

消費者庁は、内閣総理大臣を主任の大臣とし、法律上必置とされている内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）が掌理する内閣府の外局である。その長である消費者庁長官は、次官連絡会議構成員であり、庁ではあるが、省の外局とは異なり、国会対応等において府省と横並びの独立した機能を担っている。

### 4. 1 施策・事業の執行業務

#### 4.1.1 事業推進・調査等業務

##### （1）通常業務の概要

関係省庁、全国の関係団体、地方公共団体等と連携しつつ、施策の普及啓発、推進を図る。

- ・ 地方消費者行政のバックアップ、活性化
- ・ 消費者事故等に関する情報の集約、分析、発信
- ・ 消費生活に関する制度の普及・推進
- ・ 消費者教育の普及・推進
- ・ 消費生活動向に関する調査 等

##### （2）課題と試行結果

###### ① 地域の協力によって、機能の維持・向上が期待できるか。

徳島県において行った行政、学校・大学、事業者等との意見交換等を通じ、消費者教育、倫理的消費に関する熱心な取組や、消費者庁の取組に協力する強い意欲が確認された。徳島県からは、徳島県との連携により、先駆的な施策推進を図るための「実証フィールド」を確保することができることが移転の意義として説明されているが、行政、事業者、学術機関等の継続的な協力を得ることにより、実証に基づいた政策の分析・研究機能の強化に寄与する可能性がみられた。

⇒消費者教育、倫理的消費、人材育成の面で、熱心な取組、今後の発展に期待できる取組がみられた。

・ 鳴門教育大学は、現職教員の再教育を主たる目的とする大学院重点化を目指す大学。消費者教育推進プロジェクトが立ち上っており、教員養成や現職教員の再教育など、今後の人材育成に期待。

・ 徳島大学は、国立大学法人で唯一の栄養学科を持つ医学部を持つ。医学・薬学・栄養学の分野におけるリスクコミュニケーターの育成など、今後の

人材育成に期待できる。

- ・消費者教育や倫理的消費の分野では、小中学校や高等学校の現場で、地域の産品を活かしたものづくりの視点から消費者を考えるとといった特徴的で熱心な取組がみられた。

⇒今回の試行では、徳島県知事の強力なリーダーシップの下、消費者行政部局のほか、保健福祉、環境、商工、住宅等関連する県庁各部局から幅広い協力を得て、事業者や学術機関を含む多くの関係機関との意見交換等を行うことができた（下記参考参照）。

- ・徳島県庁関係課に相談したところ、具体的な企業名や事例が即座に上がるなど、行政と事業者、消費者の距離感が近く（協力が得やすく）、地域事例の発掘やモデル的推進は取り組みやすいと感じられた。

⇒調査研究や徳島の現場に密着して行うタイプの業務は、現地との連携により、地域の現場に根ざしたより実効性のある施策につながることを期待される。

- ・地方での制度の周知・取組状況の把握、高齢者の被害の要因の把握などには可能性があると感じられた。
- ・落ち着いた環境であり、時間をかけて調査・検討を行って資料をまとめるような業務には適していると考えられる。

⇒今後も、行政、事業者、学術機関等の継続的な協力が得られれば、実証に基づいた政策の分析・研究機能の強化につながる可能性。

（参考）7月試行時に行った意見交換等の例

- ・美容医療に関するトラブル（県関係部局との意見交換）
- ・食品ロス削減の取組（県内関係機関へのヒアリング）
- ・公益通報者保護制度（県関係部局との意見交換、通報・相談窓口の整備等に関する現地での説明会の実施）
- ・消費者教育、倫理的消費、人材育成（消費者大学校視察、鳴門教育大学、四国大学、徳島大学との意見交換、小中学校での取組視察）
- ・高齢者見守り（徳島県板野町でその取組についての意見交換）
- ・消費者志向経営（金融機関、食品事業者へのヒアリング、県関係部局への協力依頼）
- ・子供の事故防止（県関係部局、小児科医会等との意見交換）
- ・食品安全に関するリスクコミュニケーション（県関係部局、薬剤師会等との意見交換）
- ・食品表示制度の普及啓発（関係事業者・団体等との意見交換）

②事業推進・調査等の効率的な業務の実施は可能か。

⇒東京の国会、関係省庁や全国各地の自治体や関係団体等との連携、関係構築が必要な業務を徳島県から行う場合には、移動の時間・費用の負担が増加し、

効率が低下。

(※) アクセス面の課題については、4. 6を参照。

⇒多くの関係団体等はテレビ会議システムを保有していない上、事前の関係構築が不十分な場合、テレビ会議では十分な連携が行えない。

(※) 関係機関との連携の課題については、4. 4を参照。

#### 4.1.2 法執行業務

##### (1) 通常業務の概要

- 特定商取引法、景品表示法、消費者安全法等に基づき、行政処分、指導等を行う。
- 被疑事業者への報告徴収、立入検査等を実施。膨大な証拠資料、現物を基に個々の事案を検討。

(参考) 消費者庁が行った執行のうち、事業者が関東甲信越に所在するものの割合

	26年度	27年度
特定商取引法 (業務停止命令又は指示)	71.4% (14件中10件)	72.7% (11件中8件)
景品表示法(※) (措置命令)	72.7% (22件中16件)	100% (7件中7件)
消費者安全法 (財産事案に関する注意喚起)	70.0% (10件中7件)	88.9% (9件中8件)

(※) 事業者に対する調査から執行までを消費者庁のみが行ったものに限る。

##### (2) 課題と試行結果

今回の試行においては、下記①～③の課題があるなかで、試行のために法の執行が遅れることがあってはならないことから、徳島県に滞在している担当官が当該事業者の所在地に出向くといった試行は行わなかったが、法執行の責任者である消費者庁長官のほか、法執行を担当する課長が徳島県における試行に参加し、対処すべき事案については、東京にいる担当官と電話や電子メール、テレビ会議でのやり取りを行い、電子決裁も含め、事案の内容等に応じた所要の対応を行った。

なお、個別事業者の被疑情報など、機密性が高く、外部に漏れた場合の影響が大きい情報のやり取りには、事業者名を伏せてやり取りを行うなど、細

心の注意を払って行った。

- ① 現場における事前調査、立入検査は、事業者の所在地（大半が東京圏）に出向くことが必要。
- ② 事業者からの聴取は、画面外の相手方の状況が不明、相手方の同意が得にくいなどテレビ会議は不適切。
- ③ 消費者庁が法執行の対象とする事業者（現場）の大半は東京圏にあるため、法執行担当課を徳島県に移転させ、出張で対応すると効率が低下。  
(※) アクセス面の課題については、4. 6を参照。
- ④ 法執行業務では案件の担当者が担当課長と、事業者名等を含めた密な情報共有を行いながら対応を検討しているが、離れた環境下で効率的に業務を行うことは可能か。  
⇒執務室の環境面も含めたセキュリティの確保に追加的コストが生じるほか、担当ラインが分断された環境下で、物証等の情報共有を行うには、大きな追加労力が必要。  
⇒担当ラインを分断すると、きめ細やかな相談ができず、随時の相談や、短時間の検討・方針決定が困難。
  - ・急いで相談すべき事案が発生したことから、テレビ会議を使って相談を行ったが、資料を電子データにした上で徳島に送付しなければならないなど非効率であった。
  - ・テレビ会議による説明の途中で、事前に徳島に送付していた資料とは別の資料が必要となり、口頭で読み上げて説明を行った（画面での判読が不可能であったため。）。
  - ・東京で開催した事業者からのヒアリングに徳島にいる課長が出席できなかった。

## 4. 2 国会対応

### (1) 通常業務の概要

- 国会答弁（本会議、消費者特委、他省庁委員会）
- 与野党の部会・調査会、国対等ヒアリング
- 国会議員に対する法案、施策、予算等の個別案件の日常的な説明。

実績：国会対応（安倍内閣発足～第191回国会（平成28年8月3日）まで）

- 政務三役答弁 1,546問、政府参考人答弁 1,171問
- 与野党の部会・調査会、国対等ヒアリング 475回対応
- 説明要求 534件、面会要求 106件

## (2) 課題と試行結果

- 現時点では国会と行政機関の間でテレビ会議でやり取りする前提にはなっていない。
- ⇒国会議員への説明は、通例対応する課長ではなく、代理者が対応せざるを得なかった例や、代理者で対応できない場合、課長が帰京して対応。
- ⇒帰京しての対応や代理対応にならざるを得ないため、迅速性や効率性、十分な対応ができるかといった点に課題<sup>1</sup>。

## 4. 3 司令塔機能・危機管理（官邸・各省庁との連携調整）

### (1) 通常業務の概要

#### ① 司令塔機能

- ・ 消費者行政は、事業者を縦割りで所管する各省庁と司令塔となる消費者庁との連携により担われている。
- ・ 消費者基本計画（縦割りの事業官庁の施策を含む政府全体の消費者政策の推進のための基本的計画）の策定・改定に関する企画立案、関係省庁等との調整、進捗状況のフォローアップ。
- ・ 個別事案についての、関係省庁への対応要請や関係省庁と連携した注意喚起。

- 実績：官邸・各省庁との政策調整（平成27年1月～12月10日）
  - ・ 官邸への説明 約70件
  - ・ 課長級以上の会議 主催23回、他省庁主催248回出席
  - ・ 長官の次官連絡会議（週1回）への出席
- 平成28年6月以降、子供の安全に係る関係省庁会議を主催。

#### ② 危機管理

- ・ 中国産冷凍ギョウザを原因とする薬物中毒事件（平成19年12月から20年1月）やアクリフーズが生産した冷凍食品への農薬混入事件（平成25年12月）のような緊急対応が必要な生命身体の安全に係る重大事案等が発生した場合、官邸等との迅速な調整を図りつつ、関係府省の局長級で構成される会議（消費者安全情報統括官会議）を開催するなど、府省横断的

<sup>1</sup> 「政府関係機関移転基本方針」（平成28年3月22日まち・ひと・しごと創生本部決定）においては、「行政権の行使に関し、国会に対して連帯して責任を負う内閣の下にある中央省庁の「国会対応業務」（議案の提出、答弁、説明等）は、我が国の憲法上の要請に基礎を置くものであり、国会運営に支障が生じることがないように十分な留意が必要である。」とされている。

な連携・連絡体制の確立。

- 政府一体となった迅速な初動対応（情報共有と府省横断的な対応方針の決定、実施）により、健康被害の拡大防止、再発防止等を行う。
- 平成 28 年 1 月には、産業廃棄物処理業者によって、食品関連事業者等から処分委託を受けた食品廃棄物が不正に転売され、その後、消費者に食品として販売されていた事案の発生を受け、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）の出席の下、内閣府食品安全委員会、警察庁、厚労省、農水省、環境省の局長等からなる食品安全行政に関する関係府省連絡会議（議長：消費者庁次長）を開催。「廃棄食品の不正流通に関する今後の対策」（平成 28 年 2 月 26 日申し合わせ）を決定し、健康被害の発生を防止。

	発生年月	原因	健康被害等	政府の対応	関係省庁
中国産冷凍ギョウザ事件	平成 19 年 12 月 平成 20 年 1 月	農薬（メタミドホス）の意図的混入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 10 名が有機リン中毒、1 名が重篤な症状</li> <li>・ 5,915 名に及ぶ消費者から有症苦情の相談・報告（有機リン中毒は否定）</li> <li>・ 回収対象商品 68 種類</li> </ul>	関係省庁局長級会議を計 50 回、関係閣僚会議を 4 回開催	内閣府食品安全委員会、外務省、文科省、厚労省、農水省、経産省
アクリフーズ事件	平成 25 年 12 月	農薬（馬拉チオン）の意図的混入	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2,879 名に及ぶ消費者から有症苦情の相談・報告</li> <li>・ 回収対象商品 94 種類</li> </ul>	消費者安全情報総括官会議を 2 回開催	内閣府食品安全委員会、警察庁、厚労省、農水省
廃棄食品不正流通事件	平成 28 年 1 月	産業廃棄物処理業者によって食品廃棄物が不正に転売	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 健康被害は確認されていない。</li> <li>・ 不正転売した食品事業者では 108 品目の食品が確認され、うち 35 品目 60 製品は処理業者が廃棄処理を依頼されたものと判明。</li> </ul>	食品安全行政に関する関係府省連絡会議を 1 回開催	内閣府食品安全委員会、警察庁、厚労省、農水省、環境省

## （2）課題と試行結果

試行期間中は、危機管理に該当する事案は発生しなかったが、官邸や関係省庁とのやり取りでは以下の課題がみられた（テレビ会議については、①に記載



のとおり、現時点では消費者庁と官邸・各省庁を結ぶ情報セキュリティが確保されたテレビ会議システム等共通のシステムがないなかで、徳島と東京の消費者庁との間をテレビ会議システムで結び、他省庁の職員が東京の消費者庁に来訪する形で実施した。)

① 現時点では消費者庁と官邸・各省庁を結ぶ情報セキュリティが確保されたテレビ会議システム等共通のシステムはない。

② 事案ごとに連携相手が異なる。特に、新規事案が発生した場合の迅速な関係構築に課題<sup>2</sup>。

⇒官邸への説明や他省庁主催の会議に課長が出席できず、在京の職員が代理で対応。

・代理出席者では発言力が低くならざるを得ず、また、代理出席が恒常化するとプレゼンスの低下につながる可能性がある。

⇒テレビ会議システムを使用した会議、打合せは、消費者庁主催の会議や既に関係構築がなされている関係省庁担当者との打合せ等に限られた。

⇒テレビ会議で実施できる場合、1対1や一方向のやり取りは問題ないが、多人数での意見調整に課題。

③ 司令塔機能の発揮や危機管理のためには、事態発生時の迅速な対応のみならず、官邸や関係機関との日常的な関係構築が不可欠。

⇒日常的な関係構築は、職員が徳島に常駐しては不可能。

⇒次官連絡会議に出席するため、長官が週1回帰京した。

⇒危機管理に関わる関係省庁職員との懇談会は、消費者庁関係者（長官、担当課長）の在京時に、東京で開催した。

④ 密接な庁内連携も必要

⇒担当ラインを2箇所に分断すると、きめ細やかな相談ができず、随時の相談や、短時間の検討・方針決定が困難。

・小さな相談はわざわざ連絡がされず、随時相談しながら進めていくことが困難。事後報告となる案件もあった。

・報告・連絡・相談は、具体的で一定の内容があるものに限られがちとなり、ちょっとしたアイデアや問題意識を話す機会がなくなった。

・東京の職員の状況が見えず、繁閑の把握や業務の指示が困難。在京時と比べて、課員との意思疎通、作業が迅速に図れなかった。

---

<sup>2</sup> 「基本方針」においては、「中央省庁は、内閣の統轄の下、国が果たすべき役割について、総合性、機動性を持ち、重点的かつ効率的に行政事務を遂行することが求められることから、官邸をはじめ関係省庁に近接した地域に立地しており、特に、「危機管理業務」や「外交関係業務」は、官邸からの指示を受け、迅速かつ密接に連携を図り業務を遂行することが強く求められる。」とされている。

- ・結果として、機動的な対応は東京にいる職員に対応してもらうこととなった。

#### 4. 4 企画立案業務・関係機関との連携

##### (1) 通常業務の概要

- ① 法律・政令・内閣府令の制定、改正やガイドラインの策定など。
- ・有識者会議での検討、事業者（団体）、消費者（団体）との調整・連携、官邸・関係省庁との調整、内閣法制局による条文審査、パブリック・コメント、国会議員への説明、各党の党内審査への対応、国会審議等のプロセスを経て作成。

<参考>消費者庁設置後7年間に、制定、改正した主な法令等

平成 24 年	特定商取引法（改正。訪問購入の新設） 消費者安全法（改正。消費者安全調査委員会、すきま権限）
平成 25 年	消費税転嫁対策特別措置法（新法） 食品表示法（新法） 消費者裁判手続特例法（新法）
平成 26 年	景品表示法（改正。都道府県知事への権限付与等） 消費者安全法（改正。消費生活相談員資格制度新設等） 景品表示法（改正。課徴金制度導入）
平成 27 年	食品表示基準（内閣府令制定）
平成 28 年	特定商取引法（改正。業務禁止命令制度の創設等） 消費者契約法（改正。過量な内容の契約の取消しを可能にする等）

- ② 日常的な関係機関との連携
- ・全国規模の消費者団体との連携を通じ、消費者の声を政策へ反映
  - ・経済団体との連携を通じ、事業者の声も傾聴
  - ・全国の消費者への情報発信・注意喚起のため、マスコミを通じた情報発信

(参考) 日常的な取組

- ・定期的な意見交換会、団体主催行事への日常的な参加、様々なレベルでの意見交換
- ・長官の定例記者会見（週1回）、マスコミからの取材対応 等

##### (2) 課題と試行結果

- ① 内閣法制局による条文審査、国会議員への説明、党内審査、国会審議等のプロセスでは、現状、そのほとんどを対面に依拠。
- ② 有識者会議での検討において、十分な調整が図れるか課題。  
 ⇒委員との個別調整は、東京で対応。  
 ⇒テレビ会議で実施できる場合、1対1や一方向のやり取りは問題ないが、多人数での意見調整に課題。  
 ⇒テレビ会議を介して参加した場合、会議中や事後の委員へのフォローができなかった。
- ③ 関係機関との日常的な連携が不可欠であるが、徳島において関係構築が可能か。  
 ⇒在京機関はもとより地方の自治体、企業、団体等も、東京における他の用務と合わせて、消費者庁を訪問することを希望。  
 ・課長不在時に、地方自治体の方がアポイントなしで訪問され、代理者が用件を伺うことがあった。  
 ⇒徳島県庁内試行滞在場所において、長官への外部からの来訪者は全くなく、長官の在京中に合わせて訪問する例が多数。  
 ⇒消費者団体、経済団体への説明は、帰京して対応、又は、代理者が対応。長官を含め、出席自体が取りやめとなった会合もある。
- ④ 消費者への情報発信・注意喚起が重要であり、そのためにはマスコミとの関係構築、丁寧な説明が不可欠。  
 ⇒テレビ会議により長官記者会見を東京に中継した際、会見後の記者への補足説明など在京記者へのフォローが困難。  
 ⇒長官会見は1か月間徳島において行ったが、全国への情報発信力を持つ在京記者の取材の機会は、結果的に限られた。

#### 4. 5 専門的人材の確保・育成

##### (1) 現状

消費者庁には、平成28年7月1日現在以下の職員が在籍している。

常勤職員 約300名

非常勤職員 約190名

(消費者庁は、任期付職員や、消費生活相談員等の資格を有するなど専門性の高い非常勤職員が多数勤務しており、重要な役割を果たしている。)

【常勤職員】（約 300 名）

うち任期付職員

（弁護士・民間技術者等、民間の知見を業務に活用） 約 40 名

【非常勤職員】（約 190 名）

政策調査員（企業からの派遣等、専門事項の調査・分析） 約 50 名

法執行専門職員等（資格保有者※多数、法執行支援等） 約 30 名

照会専門員（資格保有者※が殆ど、制度等の問合せ対応） 約 60 名

臨時事務補助員（幹部秘書業務や一般事務の補助等） 約 50 名

※消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントの三つのいずれかの資格保有者

## （2）課題と試行結果

- ① 徳島県周辺において、必要な専門的人材を確保することは可能か。  
⇒徳島県には、現時点で弁護士や消費生活相談員等の資格保有者の絶対数が不足。関西広域連合域内や、四国内の他県等からの格段の協力が必要。  
⇒四国大学等における専門的人材の育成に向けた動きなど、将来に向けた専門的人材の確保の可能性。
- ② 徳島県において、消費者庁職員の人材の育成が可能か。  
⇒消費者庁は、地方支分部局を有せず、消費者庁採用の職員には、地方での勤務を経験することで、地方の現場の実情を把握できる良い機会となりうる。  
⇒一方、他省庁職員等の異なる分野の職員や、自己研鑽の機会の確保に課題。  
・他省庁職員との勉強会、セミナー等への参加ができなかった。

## 4. 6 アクセスの利便性

### （1）現状

- 全国の地方公共団体や、事業者団体、消費者団体との連携等のため、“全国各地へのアクセス”及び“全国各地からのアクセス”のいずれもが十分に確保される必要がある。
- 現在、全国規模の事業者団体、消費者団体のほとんどは、東京に本部を置いている。

<参考>消費者庁職員の出張・外勤実績（平成27年）

6,252回（うち東京都内4,275回）

これらの出張・外勤を徳島駅を起点に行った場合

追加移動時間は 約4万時間

追加交通費は 約3億6000万円

## （2）課題と試行結果

### ○ 徳島県から全国へのアクセスの利便性。

⇒試行中の徳島県からの出張例：長崎県（片道7時間）、福島県郡山市（片道5時間40分）、新潟県上越市（片道8時間）、石川県金沢市（前泊が必要）

⇒徳島阿波おどり空港（徳島飛行場）からは、現在、東京（11往復/日）のほかは、福岡（1往復/日）へ運行がされるのみ。

⇒消費者庁職員の出張・外勤実績は、東京都内が多数を占めるほか、地方支分部局を持たないこともあって、全国各地への出張も多く、徳島県から出張を行う場合、時間、費用ともに相当の負担の増加が見込まれる。

## 4. 7 働き方改革の視点

⇒ペーパーレス化については、資料やデータの確認作業、膨大な資料の電子化等については難しさがみられた一方、会議資料の印刷時間が不要になる、資料の保管場所の縮小など、業務の効率化に資するメリットがみられた。

⇒テレビ会議は、庁内の少人数での打合せでは有効と考えられる。ペーパーレス化の推進を併せて進めることで、在宅での勤務など、今後のテレワークの促進等につなげられる可能性があると考えられる。

⇒民間オフィスの視察では、地域による機能の棲み分け、働き場所の柔軟な選択、業務に適した執務環境などについて示唆が得られた。

## 5 今回の試行も踏まえた検討の方向性

- （1）徳島県から提案のあった「実証フィールド」としての活用については、
- 消費者教育、倫理的消費などに関する学校・大学での取組など、熱心な取組がみられたほか、消費者庁の取組に協力する強い意欲が確認された。
  - 徳島県からは、徳島移転の意義として、徳島県との連携により、先駆的な施策推進を図るための実証フィールドを確保することが挙げられているが、行政、事業者、学術機関等の継続的な協力が得られれば、実証に基づ

いた政策の分析・研究機能の強化につなげられる可能性が示唆された。

- 落ち着いた業務環境など、調査研究や徳島県の現場に密着して行うタイプの業務は、現地との連携により、実効性のある施策の立案につながることを期待される。

⇒ 徳島県に、消費者行政の新たな未来を創造するためのオフィス（消費者行政新未来創造オフィス（仮称））を置き、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとすることで、新たな未来に向けた消費者行政の発展・創造の拠点となることを期待される。

（２）消費者庁は、

- 消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会の実現に向けて、消費者の利益の擁護及び増進等の事務を行うとともに、関連する内閣の重要政策に関する内閣の事務を助けることを任務とする（消費者庁及び消費者委員会設置法第三条）。
- 具体的には、緊急の対応が必要な生命身体の安全に係る重大事案への対応、政府全体の消費者行政の司令塔機能、消費者の利益を確保するための幅広い分野を対象とした法令・制度の企画立案、所掌分野に係る国会対応、消費者に関わる広範な事業者に対する法執行（行政処分・指導）、全国の地方消費者行政の推進等を機能とし、
- その任務を十分果たすためには、国会、官邸、関係省庁との迅速かつ密接な連携、調整を要するほか、全国の地方公共団体や、事業者団体、消費者団体との連携も重要である。

（３）現状においては、

- 徳島県から、東京や他地域へのアクセスには、時間的、費用的な課題があるなかで、
- 国会、官邸、関係省庁を結ぶテレビ会議等の共通のシステムは構築されていない。地方自治体、民間団体との間でも、同様にシステムは構築されていない。また、今回の試行からも、消費者庁に期待される迅速な対応や、関係者との調整が重要な業務、関係者との日常的な関係の構築等において課題が示唆された。

⇒ ３年後を目途に、同オフィスにおける成果やこれらの課題の改善状況等も踏まえながら、検証・見直しを行う。

※政府全体の方針としては現在検討・調整中。

(別紙 1) 徳島県における試行的滞在時に生じた主な業務

	業務
消費者政策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者基本計画工程表               <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係省庁への連絡、資料作成</li> </ul> </li> <li>○美容医療               <ul style="list-style-type: none"> <li>・関係省庁との調整、取組方針案の作成、県担当部局との意見交換</li> </ul> </li> <li>○食品ロス               <ul style="list-style-type: none"> <li>・国会議員への説明（東京出張）</li> <li>・県内関係機関へのヒアリング</li> </ul> </li> <li>○その他               <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活相談窓口と県の他の相談窓口との連携、被害防止に関する警察との連携等について、県関係部局との意見交換</li> <li>・携帯電話の不正利用防止に関する関係省庁との調整</li> <li>・インターネット消費者取引連絡会に関する対応</li> <li>・消費者委員会開催に向けた事務局との調整</li> <li>・財産分野の注意喚起の検討等（※消費者安全法に基づかないもの）</li> <li>・韓国公正取引委員会あて文書の作成・調整</li> </ul> </li> </ul>
消費者制度課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○公益通報者保護制度               <ul style="list-style-type: none"> <li>・有識者検討会へのテレビ会議による出席</li> <li>・説明会等に関する県担当部局との打合せ</li> <li>・説明会等の実施</li> </ul> </li> <li>○消費者契約法               <ul style="list-style-type: none"> <li>・改正法に関する地元団体との意見交換</li> <li>・改正法に関する消費生活センターに対する説明、意見交換</li> </ul> </li> <li>○消費者団体訴訟制度               <ul style="list-style-type: none"> <li>・適格消費者団体を目指す消費者団体からの相談への対応</li> <li>・適格消費者団体に対する往訪（定例的な調査）</li> </ul> </li> <li>○課全体               <ul style="list-style-type: none"> <li>・徳島弁護士会等との意見交換</li> </ul> </li> </ul>

消費者教育・地方協力課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○倫理的消費に関するシンポジウム「エシカル・ラボ」 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県担当部局との打合せ、資料の作成</li> </ul> </li> <li>○消費者教育 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 消費者大学校、学術機関・学校での取組視察</li> <li>・ 若年者の消費者教育に関するWTに関する対応</li> <li>・ キッズデザイン賞、消費者支援功労者表彰に係る資料作成・主催者との調整、決裁・起案等</li> </ul> </li> <li>○地方消費者行政 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地方消費者グループ・フォーラムに関する調整</li> <li>・ 地方消費者行政推進交付金に係る全国への照会、起案・決裁等</li> <li>・ 高齢者見守りに関する行政機関等との意見交換</li> </ul> </li> <li>○国民生活センター監督業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 有識者懇談会の委員等との調整</li> <li>・ PIO-NET 利用拡大に係る利用指針案に関する関係省庁等との調整</li> </ul> </li> </ul>
消費者調査課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者白書 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 問合せへの対応、スケジュール案・特集案の検討</li> </ul> </li> <li>○消費者意識基本調査 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 設問に関する打合せ、各課提出の設問案確認</li> </ul> </li> <li>○消費者志向経営 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地元企業へのヒアリング、県関係部局への協力依頼</li> </ul> </li> <li>○その他 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 物価モニター調査結果公表のための対応</li> <li>・ 国民生活安定緊急措置法施行状況報告書への対応</li> <li>・ 託送料金関係業務</li> </ul> </li> </ul>
消費者安全課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○消費者事故に関する調整 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 収集した事故情報の検討</li> <li>・ ポケモン GO に関する注意喚起等の課内検討</li> </ul> </li> <li>○子供の事故防止 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 県関係部局、関係団体（小児科医会等）との意見交換</li> </ul> </li> <li>○消費者安全調査委員会 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 資料作成、幹部レク</li> <li>・ 調査委員会の報告書の査読（チェック）</li> <li>・ 事故現場の初動調査</li> </ul> </li> <li>○食品安全 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 関係省庁幹事会への出席、内閣府との打合せ</li> <li>・ 県関係部局、関係団体（薬剤師会等）との意見交換</li> <li>・ リスクコミュニケーションへの対応</li> </ul> </li> </ul>



取引対策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○改正特定商取引法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 施行準備としての逐条解説の改定準備</li> <li>・ 施行令改正の準備（案文作成、内容検討等）</li> <li>・ 県関係部局と意見交換</li> </ul> </li> <li>○個別処分事案の検討</li> <li>○訴訟案件に関する準備書面作成等作業</li> </ul>
表示対策課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○家庭用品品質表示法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業者からの相談記録の整理、関係省庁への共有</li> <li>・ 新しい洗濯表示に関する普及啓発業務</li> </ul> </li> <li>○景品表示法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個別事件案件への対応</li> <li>・ 公正競争規約に係る資料作成、関係機関との調整</li> <li>・ 公正競争規約の運用に係る照会への対応</li> </ul> </li> </ul>
食品表示企画課	<ul style="list-style-type: none"> <li>○食品表示法 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 普及啓発に係る関係事業者・団体等との意見交換</li> <li>・ 普及啓発に係る講師派遣関係業務</li> <li>・ 有識者検討会に係る資料の作成、委員との連絡業務等の各種調整</li> <li>・ 製造所固有記号制度届出データベースの運用業務</li> </ul> </li> </ul>
共通	<ul style="list-style-type: none"> <li>○テレビ会議の試行（長官定例記者会見、幹部会、幹部レク、各課打合せ等）</li> <li>○課長による課内のマネジメント</li> <li>○テレワーク、ペーパーレス化の試行</li> </ul>

(別紙2) 徳島県における試行的滞在時に要した経費

※精査中につき、現在判明している経費は以下のとおり。

(1) 職員の滞りに要した経費

- ・ 交通費 : 424.8 万円
- ・ 宿泊費・日当 : 401.8 万円
- ・ その他(警備員配置料等) : 68.8 万円

(2) 試行滞在場所におけるICT環境整備に要した経費

- ・ テレビ会議システム構築費 : 1,090.7 万円
- ・ テレワーク用端末調達費 : 775.5 万円

(3) (1) 及び (2) の総額 : 2,761.6 万円