

## 論点整理（案）に対する意見

委員 山内 明子

## Ⅱ 消費者庁、消費者委員会、その他の消費者行政にかかわる体制のあり方

## 1. 「司令塔機能の発揮」に関連して

## (1) 司令塔機能と現場の結び付け方

→すでに始まっている「財産事案の情報分析・提供業務の試行」、「生命・身体被害情報の適切な処理のための『入手情報点検チーム』設置と対応」の進展状況、成果を検証しつつ、司令塔機能と現場を結ぶ上での課題（情報共有化するしくみやタイミング、問題を抽出しアクション（注意喚起、実名公表、他省庁の取り組み実施の後押しなど）を起こす責任部署を明らかにし、今後の在り方を検討することが必要だと思えます。

とりわけ、すきま案件や複数省庁に関わる緊急時の案件の調査、分析、省庁間調整については、第一義的には消費者庁が行い、関係省庁の動きが鈍い際には、委員会が支援し、さらなる機動力が要請される際には、特命担当大臣の発動を利用するなどの、レベルわけとアクションが必要であると思われます。

## (2) 専門的知見の蓄積と集約

## ①中長期的課題・省庁横断課題の審議

→消費者委員会が消費者庁の諮問を受けて、審議するのが適切だと考えます。ただし、十分な論議が行えるよう、消費者庁も委員会事務局と協働で事務局的功能を担い、調査・論点整理・ドラフトの起案をおこなうのが好いのではないのでしょうか。

## ②消費者庁の審議会機能

→いままでの2年半をふりかえり、検討会・研究会の案件のうち、消費者庁に審議会として置いたほうがよいと思われる事例を洗い出し、類型を検討してはどうでしょうか。

委員会と庁の間での役割分担も、上記の分析の中で整理が必要ですが、本日の委員会資料1(3)②の消費者委員会が担っている「個別法の規定による事項の処理」のうち、類型3・4は委員会ではなく、庁に移管してはいかがかと、私は考えます。

## 2. 「消費者行政を担う職員の養成・確保」に関連して

### (1) 専門性の確保

#### 【教育計画づくりと実行】

消費者庁職員・消費者委員会事務局の全体に共通して必要な専門知識と、部門ごとに必要とされる専門知識やスキルの洗い出しと取得方法の体系化、これにもとづく研修プログラムの設計と実施を検討ください。

#### 【相談員資格取得】

消費生活アドバイザー・コンサルタント、相談員資格の取得なども、自己啓発の一貫として組み込んではいかがかと考えます。

### (2) 消費者目線を身に付けるために

#### 【ビジョン・ミッション討議】

毎年一回程度、全職員討議による「消費者庁・委員会の目指すべき方向（ビジョン）と果たすべき役割（ミッション）」の確認と、「ミッション遂行のために職員に求められること、消費者目線を身に付けるとはどういうことか」の確認をする機会を設けることを提案します。

講義をきくだけでなく、職員全員が考え、思いを共有しあえるような手法（ワークショップ）の採用を検討いただきたいと思います。

この際に、「消費者目線に立つとはどういうことか」につなげるために「消費者の自立」とは何か、それを支える公務員としてのしごとのあり方についてもぜひ論議をしていただきたいと思います。

#### 【消費者団体・企業のお客様窓口の力を借りる】

消費者団体や企業のお客様窓口部署の話を知ったり、可能であれば、消費者団体や企業のお客様窓口へ出向し業務を体験する研修も有効だと考えます。

#### 【消費者センター相談業務経験】

プログラム設計に当たっては、既存の研修や、国民生活センターや各地の消費者センターの相談業務の研修はたいへん有効だと考えます。現在も実施されているようですが、参加人数、実習日数の拡大をご検討ください。

#### 【「消費者」をロールプレイで経験する】

消費者庁の職員も委員会事務局も、個人としては、全員が「消費者」ですから、自らがなんらかの問題を抱えた消費者となったと仮定して、問題発生時の相談、役所へ情報照会などをロールプレイで経験し、「消費者」の立場に立つ体験をしたうえで、「消費者目線」でしごとをする、公務員としてのあり方を考えあうような研修機会を検討いただきたいと思います。