

## 業 務 再 点 検 結 果 報 告

|         |                                                                 |
|---------|-----------------------------------------------------------------|
| 部署名     | 消費・安全局消費者情報官                                                    |
| 部署の業務内容 | 食育の推進、食品に関するリスクコミュニケーションの推進、「消費者の部屋」の運営(消費者相談対応、農林水産施策に関する情報提供) |

| 項 目 |                                                                      |  | 対応 | 点 検 結 果 の 概 要                                                                                                                                                                                                                          |
|-----|----------------------------------------------------------------------|--|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 総論  | 消費者、生産者、事業者など多様な国民各層からみて、丁寧・誠実・親切な対応がなされるよう、部署内の業務において何らかの取組を行っているか。 |  | ○  | 業務自体が主に消費者等に対する情報提供（消費者等との意見交換、消費者相談、食育）であり、消費者等にとって誤解されやすいこと、分かりにくいことは許されないことから、従来より情報の内容や情報提供の仕方について常に正確さおよび分かりやすさに留意し業務を遂行しているところ。<br>これに対しては、情報の提供先である消費者団体をはじめ各方面から一定の評価を受けている。また、毎日配信しているメールマガジンについても、購読者（約15,000名登録）からも好評を得ている。 |
|     | 国民各層からそれらの取組が適切であるとの評価を受けているか。                                       |  | ○  | 消費者相談については、昭和59年から「消費者の部屋」において消費者相談を受け付けており、このことが広く認知されている。このため、外部の有識者等の間でも、農水省の相談窓口は「消費者の部屋」であることが認知されている。また、消費者の部屋の運営に関して、消費者、マスコミからの関心の高いテーマについて特別展示を行うとともに、来場者に対して丁寧に説明を行うなどの取組が好評を得ている。                                           |

基本的な視点

|                |                                                           |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 苦情、要請等への対応     | 国民からの苦情、要請、内部告発、その他の情報提供について、対応が放置されたり、不誠実との批判を受けた事例があるか。 | × | <p>苦情・要請への対応については、明文化されてはいないものの、各業務において以下のように対応している。</p> <p>消費者の部屋では消費者相談業務を行っており、日々、消費者等からの苦情・要請に対応している。また、主なものを日報に取りまとめ、職員に周知している。</p> <p>リスコミにおいても、消費者団体から寄せられる食品の安全等に関する質問や要望を受け取った場合、担当課へ伝え回答の場を設定するほか、消費者情報官自ら回答できるものについては担当課に代わって回答している。</p> <p>内部告発は業界への指導等の業務を行っていないためこれまでのところ皆無であるが、仮にあった場合は速やかに担当課に連絡することとなる。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                | 苦情、要請、内部告発を受けた場合の対応の方法はルール化されているか。                        | ○ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                | そのルールについて、改善すべきとの声は寄せられているか。                              | × |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                | 対応がルール化されていない場合、国民の苦情、要請への対応が公平になされていると考えられるか。            | — |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 政策の目的・効果に関する説明 | 国民に政策目的や政策効果の説明を適切に行い、その結果を施策に適切に反映するため、何らかの取組を行っているか。    | ○ | <p>○リスコミについて</p> <p>農林水産省のリスク管理を適切に行うためのリスクコミュニケーションを手引きに基づいて業務として実施しており、国民からの意見について反映すべき意見は反映されているところ。</p> <p>意見交換会の実施について、消費者団体からまだまだ十分ではないとのご意見もあるが、概ね高い評価をいただいているところ。また、意見交換会の一般参加者を対象としたアンケート調査の結果によると、「開催について評価する」との回答は平均するとほぼ7割程度。</p> <p>○食育について</p> <p>事業の実施等を通じて消費者等の声を把握し、適宜施策に反映しているところ。また、実際に地域で食育に取り組む栄養士、NPO等の活動団体からは、農水省から提供される副読本等の教材は非常に役立つとの評価をいただいているところ。</p> <p>個別事業の中で政策効果の説明や意見交換結果を施策に反映する方法はルール化していないものの、食育の取組全般については、現在、農林水産省の政策評価実施計画に基づき、政策目標を設定し、毎年度の取組について政策評価会に報告し議論いただいた上で、翌年度以降の政策への反映を行っているところ。なお、食育は主に地域の特性を踏まえつつ実施される取り組みであることから、普段より地域の意向が事業等に反映されており、一律のルールを設けることは適当ではない。</p> |
|                | 政策について国民との意見交換を適切に行い、その結果を施策に適切に反映するため、何らかの取組を行っているか。     | ○ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                | 国民各層からそれらの取組が適切であるとの評価を受けているか。                            | ○ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                | 政策目的や政策効果の説明、意見交換の方法、その結果を施策に適切に反映する方法はルール化されているか。        | ○ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                | そのルールについて、改善すべきとの声は寄せられているか。                              | × |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                | ルール化されていない場合、国民全体の視点で見て、業務が公平に遂行され则认为られるか。                | ○ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|                | 説明会や意見交換会において出された意見について、対応が放置されたり、不誠実との批判を受けた事例があるか。      | × |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|               |             |                                                                                     |    |                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               | 業の振興と消費者の利益 | 部署内の業務において、特定の分野、団体の指導、監督業務、もしくは特定の分野、団体と深く関係する予算、税制等に該当する事項があるか。                   | ×  | 日々の業務を通じ、消費者、関係業者等関係者の考え方が異なる場合があるという認識はある。                                                                                                                                                                                                  |
|               |             | 業の振興と消費者の利益が一致しないという認識に立ち、日々業務を行っているか。                                              | ○  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               |             | 現在の所管の業界の状況からみて消費者と業界の利害が一致しないことがあるか。                                               | —  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               | 項 目         |                                                                                     | 対応 | 点 検 結 果 の 概 要                                                                                                                                                                                                                                |
| 食の安全業務についての点検 | 総論          | 部署内の業務の中に、食の安全に関連する事項があるか。                                                          | ○  | リスクコミュニケーションと消費者相談を通じての食の安全に関わる情報の提供及び意見交換を実施。                                                                                                                                                                                               |
|               | 業務の見直し      | BSE発生後業務の見直しを行ったか。                                                                  | ○  | 消費者情報官というポストの新設(平成15年7月)およびリスクコミュニケーションの業務への正式な位置付けは、BSEを契機になされたものである。その後も、平成16年6月に「リスクコミュニケーションの手引き」を作成し、計画・準備・実行をマニュアル化しているところ。                                                                                                            |
|               |             | 見直した業務について、その後、定期的な検証を行ったか。                                                         | ○  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               |             | 部署内の業務は、国民の健康を守ることが何よりも重要であるという意識を持って行われているといえるか(産業振興サイドに偏っていないといえるか)。              | ○  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               |             | 部署内の業務は、国民の健康への悪影響発生の未然防止の観点から行われていると言えるか(問題・事故が発生した後の被害拡大防止に偏っていないか)。              | ○  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               |             | その措置は科学的な知見や証拠に基づいて業務が行われているといえるか(根拠のない判断をしていないか)                                   | ○  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               |             | フードチェーンの川下への影響を防ぐ観点からの措置はとられているか。                                                   | ○  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               |             | その措置は科学的な知見や証拠に基づいて業務が行われているといえるか(根拠のない判断をしていないか)。                                  | ○  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               |             | 他部署の実施する食の安全業務について、おかしいと思う点があるか。                                                    | ○  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               |             | おかしいと思う点がある場合、他の部局に対し何らかの働きかけを行っているか。                                               | ○  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               |             | 第三者(マスコミ、消費者、他省庁等)から、点検対象とした食の安全業務と他の部署(省内、省外を問わず)が行う食の安全業務との連携ができていないと指摘されたことはあるか。 | ○  |                                                                                                                                                                                                                                              |
|               |             |                                                                                     |    | 当室では常に国民の健康を守ることに立脚し、リスク管理を行う上で必須の科学的知見や証拠を整えた上で、リスクコミュニケーションを初めとした業務にあたっている。また、リスクコミュニケーション自体が国民への健康への悪影響発生の未然防止にも役立つ業務であり、加えて、フードチェーンの中間点に存在する小売店や外食企業のリスクコミュニケーションへの積極的な参加を通じて、これらの者の意向もリスク管理に反映できる仕組みとなっており、フードチェーンの川下への悪影響の防止にもつながっている。 |
|               |             |                                                                                     |    | 事故米穀問題発覚直後から、省内リスク管理担当課および内閣府において提供している食の安全に関する情報について、消費者情報官とHP管理担当課の判断でHP掲載を決定・実行。また、事故米穀問題に係る消費者に対する説明の場の設定などは消費者情報官が主導して行ったところ。この際、「農水省全体に消費・安全局の意識が行き渡っていない」、「今回のような事案についても消費・安全局からのもっと積極的な情報提供があってよかったのではないか」等の意見をいただいているところ。           |

|  |          |                                                       |   |                           |
|--|----------|-------------------------------------------------------|---|---------------------------|
|  | 影響可能性の確認 | 食の安全に関する業務でないとされているものの中で、食の安全に影響を及ぼす可能性のある業務は本当にはないか。 | × | 当室における業務は全て食の安全に関する業務である。 |
|--|----------|-------------------------------------------------------|---|---------------------------|

|                          | ご意見の内容                                                                   |  | ご意見を踏まえた業務等の見直し・改善状況                                             |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------|
| 農林水産省へお寄せいただいたご意見の業務への反映 | 情報の入手について、一般の消費者はよほど関心がない限り難しい。農林水産省のHPは分かりやすいが、全ての人がインターネットを見られる状況ではない。 |  | インターネットで情報を入手することが困難な方々のために、今後紙媒体による情報提供をさらに充実させる予定。             |
|                          | 安全を安心につなげていくには、きちんとした説明とそれを受けてのリスクミを十分に行う必要がある。                          |  | リスクコミュニケーションの推進を行っている部署として、消費・安全局内の政策説明・意見交換のあり方について検討し、改善を図る予定。 |
|                          |                                                                          |  |                                                                  |