

(別紙様式)

業務改善の実施状況報告

組織名	農林水産省 総合食料局 商品取引監理官	連絡先	03-3502-2126
所管する業務の概要	・ 商品市場における取引及び商品投資の監督に関する事務		

1. 職員の基本的な心構え・行動について	
・ これまでの取組実績及び現在実施している取組	・ 今後の課題とその改善策
・ 接遇について、来客や電話の対応において常に相手に失礼の無いよう言葉を選び、丁寧に應對するようにしている。	・ 省内職員や廊下ですれ違った外部の方々への挨拶が十分ではないため、自然で気持ちの良い挨拶が出来るよう心がける。
・ 消費者の利益（苦情・トラブルの解消）を図るため、制度改正を行ったり、苦情対応にも親身に対応している。それが業振興にもつながるからである。	・ 消費者の目線に立った商品市場を目指し、平成23年1月に商品先物取引法が施行される予定であり、改正内容が広く消費者に周知されるよう努力する。また、新たな許可制度の導入など事業者等の活動に影響を及ぼすものについても、施行後に混乱が起こらないよう事前に幅広く周知することとする。
・ 苦情相談対応については、マニュアルに沿って実践。相談業務にあたっては、案件ごとに行政での解決の可否を明確に伝え、消費者に誤解を与えないよう配慮。行政で解決不能の場合には、委託者保護団体を照会し、迅速なトラブル解決を目指す。	・ いかなる相談案件であっても、相談者の立場を配慮しつつ、トラブル解決に向けて対処できる技量の向上が重要。マニュアルについては、新法に対応させるための改訂を行う。
・ 国民への情報提供として、商品取引員の行政処分の公表や、制度改正に係るパブコメなど、必要な対応は行っている。また、省外の者（消費生活相談員など）との意見交換会の実施、国で把握する苦情相談件数等の提供をしている。	・ 個人情報との関係など、トータルで見た国民全体の利益・不利益を考慮しながら、わかりやすい情報提供を心掛けていく。裁判等での紛争解決を目的に情報の提供を求められる場合があるため、行政の中立性の観点から、情報提供の際には、一定の厳格な管理が必要。

2. 国民視点に立った業務の遂行について	
・これまでの取組実績及び現在実施している取組	・今後の課題とその改善策
基本計画の見直しや法律改正の節目毎に、当業者、金融機関等に出向いて意見交換を積極的に行うようにしている。	制度企画をする際、利用者の視点が大切であり、既存事業者や新法のもと新たに商品先物取引業者となり得る地方銀行等についても情報収集を積極的に行う必要がある。
経済産業省及び地方農政局との合同検査を実施し、効率的な検査と検査水準の均一性を図っている。	検査計画にない緊急性を要する検査への対応をしていく。新法の施行に伴い海外商品先物取引業者が許可の対象になることや、店頭取引業者や金融商品取引所に検査を実施する可能性があることなどから、新たなノウハウ等の蓄積が急務。
国内商品取引、海外商品取引、今回の商品取引所法改正等について、各農政局単位（北海道においては北海道農政事務所）で地方公共団体に設置されている消費生活センターの担当者及び相談員の方々を対象に、担当者会議を開催し、現在行っている施策や今後の改正点等について説明を行っている。また、業の施策の変更等がある場合には、業界団体を通じて説明会等を開催し、その目的・内容を広く流布。	地方組織においても適切な苦情相談対応が可能となるよう研修等を実施する。 新法の施行後に混乱を起こさないよう、事前に改正内容について周知を図る。 海外先物取引についても許可制が導入されることから、既存業者へのヒアリングを実施し、業者の今後の意向確認をするともに無許可営業を行わないよう法改正の趣旨等をヒアリングの際、説明する。
マニュアルを作成し、迅速かつ正確に業務が遂行できるようにしている。また、マニュアルは常に見直しと整備をはかり、より現状にあった対応ができるように内容の高度化を図っている。（平成20年の事故米問題を契機として、さらに力を入れている。）	内部告発について、虚偽の場合は多大なコストがかかり、本来の苦情や内部告発への対応を困難にし、翻って国民の不利益となる。情報の精査の方法について考える必要がある。 法改正に対応したマニュアルに改訂が必要。
商品先物取引における消費者被害の防止のため、関係部署及び共管省庁と連携を図るとともに、消費者からの苦情やPIO-NETの情報（消費生活センターへの相談内容のデータベース情報）を常に注視し、担当部署として消費者行政に力を入れる。	事案によっては、共管省庁との間に温度差があり、リスクを認識し、対応するのが遅くなることがある。共管省庁との情報共有化をこれまで以上に心がける。当室に情報が寄せられる問題のある事業者については、PIO-NET情報を積極的に活用して、更なる情報収集を行う。

3. 業務を適切かつ円滑に遂行するための職場環境づくりについて	
・これまでの取組実績及び現在実施している取組	・今後の課題とその改善策
当室所管業務の遂行には、デリバティブ取引の仕組みなど特殊で専門的な知識が必要になるため、室員の知識レベルの向上を図る観点から、時々の課題となるテーマを選定して勉強会を行っている。	適切な業務遂行に必要な企画力や説明能力の向上のためにも、特定の者に偏らず、幅広くプレゼンターを選定して、室全体としての職員の資質の向上を目指す。

4. その他の農林水産省改革を進めるための取組について	
・これまでの取組実績及び現在実施している取組	・今後の課題とその改善策
委託者トラブルに対する行政指導による業者監督を強化。	今後も行政指導による業者監督を強化。
商品取引事故の確認申請等について、商品取引員からの申請書一式に加え、必要に応じたヒアリングによって、確認事務を行っている。	確認事務にあたっては、商品取引員からの申請書一式とヒアリングだけでなく、経済産業省、関係部署と連携を密にし、情報の共有化等により、確認事務の強化を図る。