

(公表用様式)

## 業務再点検結果報告

組織名	総合食料局商品取引監理官	連絡先	03 - 3502 - 8111 (内線 4175)
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. 基本的な心構え・行動	
・現在行っている取組や工夫	・点検によって得られた課題とその改善策
<p>①接遇については、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、丁寧に対応するようにしている。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p>	<p>①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。</p> <p>②商品先物取引への誤解が多く、トラブルが減っても、それが商品先物取引の利用増大に繋がっていない。トラブルだけでなく、誤解も解消していく必要がある。</p> <p>③トラブル案件については、すべて行政により解決可能と誤認されているケースがある。このような場合、消費者に納得していただく術がなく、粘り強く理解を求める対応が必要。</p> <p>④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。</p>

2. 政策・事業等の企画立案・推進
-------------------

・現在行っている取組や工夫	・点検によって得られた課題とその改善策
<p>①地方からの情報提供が有益に利用されるよう努めるとともに、地方農政局にもその成果がわかるようにしている。 また、多くの室員が現場の苦情対応者と直に触れるようにしている。 その他にも主に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。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p>	<p>①地方組織を活用した苦情対応以外の業振興策を考えていく必要がある。また、一部の地方農政局で、苦情対応の知識のある人員が不足していることによって、苦情対応が負担になっているところもあるようである。 これについては、商品先物取引苦情・相談対応等担当者会議などの場を利用して、知識を獲得する機会を設ける。</p> <p>②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。 また、本年9月1日に消費者庁が立ち上がったことから、今後は当方に寄せられた苦情相談内容を適切に情報提供していきたい。</p> <p>③消費者からはパブコメ等によって意見収集しているが、業界団体に比較すれば、直接、顔を合わせて説明する機会が少ない。消費者団体等への説明又はその構成員を招いての説明を増やすことも一手法。</p>

3. リスク管理	
・現在行っている取組や工夫	・点検によって得られた課題とその改善策
<p>①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。 (昨年事故米問題を契機として、さらに力を入れている。)</p> <p>②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P</p>	<p>①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。</p> <p>②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もある。共管省庁</p>

<p>I O - N E Tの情報を常に注視し、担当部署として消費者行政に力を入れる。</p>	<p>との情報共有化をこれまで以上に心がける。</p>
---	-----------------------------

<p>4. その他の重要な取組</p>	
<p>・現在行っている取組や工夫</p> <p>①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。 ②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。</p>	<p>・点検によって得られた課題とその改善策</p> <p>①今後も行政指導による業者監督を強化。 ②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。</p>