

# 平成21年度政策評価書(事後評価)

担当部局：消費者庁企画課

評価実施時期：平成22年8月

政策分野：消費者政策

施策	消費者の利益の擁護及び増進のための政策の企画・立案・推進
基本目標	消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策並びに消費者の利益の擁護及び増進を図る上で必要な環境の整備に関する基本的な政策を企画・立案・推進することにより、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資する。
評価方式	実績評価方式

## 1 施策の概要

### (1) 施策の背景・必要性

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資するため、消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策並びに消費者の利益の擁護及び増進を図る上で必要な環境の整備に関する基本的な政策の企画・立案・推進等を行う必要がある。

### (2) 施策の概要

消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策並びに消費者の利益の擁護及び増進を図る上で必要な環境の整備に関する基本的な政策の企画・立案・推進等を行う。その主な施策としては、以下のものがある。

#### ① 新たな「消費者基本計画」の策定

消費者基本法では、消費者政策の基本理念として「消費者の権利の尊重」及び「消費者の自立の支援」を掲げるとともに、その基本理念を具体的に実現する手段として、「消費者基本計画」を定めることとされている。これを受け、政府を挙げて消費者政策の計画的・一体的な推進を図るため、「消費者基本計画」を策定する。

#### ② 消費者団体訴訟制度の推進

一定の消費者団体（適格消費者団体）に事業者の不当な行為に対する差止請求権を認める「消費者団体訴訟制度」を運用・推進することにより、消費者トラブルを未然防止・拡大防止し消費者全体の利益の擁護を図る。

#### ③ 公益通報者保護制度の推進

公益通報をしたことを理由として事業者による不利益な取扱いを受けることがないよう公益通報者の保護を図るとともに、国民の生命・身体・財産その他の利益の保護にかかわる法令の規定の遵守を図る。

④ 消費者教育の推進

学生や高齢者をはじめ、消費者全体が消費者被害を防止するために必要な知識を得ることができるようにするため、消費者が、学校、地域、家庭、職場等の様々な場所で、生涯を通じて消費者教育を受けられる機会の充実を図る。

⑤ 国際的な連携の推進

OECD 消費者政策委員会（CCP）をはじめとした国際会議への参画等を通じ、我が国における消費者政策上の課題について各国との意見交換及び一層の情報共有を図り国際的な連携を推進することにより、消費生活の国際化の進展に対応する。

(3) 施策の予算額

(単位：百万円)

主な施策	平成 21 年度
新たな「消費者基本計画」の策定	5
消費者団体訴訟制度の推進	59
公益通報者保護制度の推進	40
消費者教育の推進	74
国際的な連携の推進	74

(4) 関係する施政方針演説等内閣の重要政策（主なもの）

施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）
消費者基本計画（閣議決定）	平成 17 年 4 月 8 日	市場における事業者の行為の監視など消費者団体の自主的な活動を促進し、消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、消費者団体訴訟制度を導入する。
		公益通報者保護法の施行に向け、説明会、パンフレットの作成等を通じ制度の周知を図る。
		消費者教育の推進体制の強化、消費者教育の担い手の育成・支援、教材の開発・提供、消費者教育の体系化等により、消費者教育の充実を図る。
		「消費者保護及び執行のための国際ネットワーク」（ICPEN）等を通じ、法執行機関の国際的な連携を図る。
		OECD 消費者委員会（CCP）において、加盟国における消費者紛争の解決・救済制度の現状をはじめとする幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画する。

消費者行政推進基本計画（閣議決定）	平成 20 年 6 月 27 日	消費者教育や啓発に係る地方支援、専門家の育成、国際的な連携（消費者被害に関する各国間の情報ネットワークの構築等）などに取り組む。
-------------------	------------------	--

## 2 政策評価の結果

### (1) 目標の達成状況

指標	目標値	21 年度	達成度
<p>新たな「消費者基本計画」の策定</p> <p>【参考指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな「消費者基本計画」策定期間</li> <li>・意見募集の実施回数</li> <li>・寄せられた意見を反映させた施策数</li> </ul> <p>※上記 1（2）①の施策に関する測定指標</p>	<p>国民からの意見を適切に反映し、年度内に計画を策定する。</p>	<p>年度内（平成 22 年 3 月 30 日）に策定。</p> <p>合計 2 回の意見募集を実施。</p> <p>「消費者基本計画（素案）」に対して、寄せられた意見の趣旨を反映できた施策は、171 施策のうち 97 施策。</p>	<p>A：目標以上の成果を達成できた</p>
<p>適格消費者団体の認定申請から申請に対する処分までの期間</p> <p>※上記 1（2）②の施策に関する測定指標</p>	<p>90 日以内</p>	<p>消費者支援ネット北海道の申請に対する処分を 90 日で行った。</p>	<p>B：達成できた</p>
<p>消費者団体訴訟制度に対する理解・浸透の向上</p> <p>【参考指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者団体訴訟制度広報資料（ポスター、パンフレット）配布部数</li> </ul> <p>※上記 1（2）②の施策に関する測定指標</p>	<p>制度の理解・浸透の向上</p>	<p>パンフレット 12 万 8500 部配布。</p>	<p>C：達成に向けて進展があった</p>
<p>公益通報者保護制度に対する理解・浸透の向上</p> <p>【参考指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公益通報者保護制度説明会・研修会等の出席者アンケートにおける肯定的評価の割合</li> </ul> <p>※上記 1（2）③の施策に関する測定指標</p>	<p>法制度の理解・浸透の向上</p>	<p>公益通報者保護制度説明会（5 回）及び研修会（1 回）を開催。</p> <p>出席者アンケートにおける肯定的評価の割合は、説明</p>	<p>C：達成に向けて進展があった</p>

定指標		会において 84%、 研修会において 91%であった。	
消費者教育ポータルサイトの利用 状況 【参考指標】 ・消費者教育ポータルサイトのデー ータ数 ・消費者教育ポータルサイトのア クセス数  ※上記1 (2) ④の施策に関する測 定指標	ポータルサイト の利用数増	消費者教育ポ ータルサイトのデー ータ数は、消費者庁設 立当初の 96 から平 成 21 年度末には 296 と大幅に増加 した。  アクセス数も平 成21年12月時点で 27/月であったもの が、平成 22 年 3 月 時点では 3,474/月 となり、着実に増加 した（平成 22 年 1 月は 1,386/月、同 年 2 月は 2,521/ 月。）。	C：達成に向 けて進展が あった
国際会議等における報告数・配布数  ※上記1 (2) ⑤の施策に関する測 定指標	出席会議の 3 割 以上	出席会議の 5 割。 （平成 21 年度に出 席した 6 件の国際 会議等のうち 3 件 の会議において報 告・資料配布等を行 った。）	C：達成に向 けて進展が あった

## (2) 目標の達成状況の分析

### ① 新たな「消費者基本計画」の策定

「消費者基本計画」を策定することは、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、国民の消費生活の安定及び向上に資するという点で有効であった。また、「消費者基本計画」を検証・評価していく過程において、政府全体が同計画に挙げる施策に計画的・一体的に取り組んでいくことができるという点で効率的であった。

設定した目標値については、合計 2 回の意見募集を行ったほか、消費者委員会（8 回）等から多数の意見を聴取し、それらの意見を整理した上、適切に施策に反映させ、年度内に新たな「消費者基本計画」を策定したことから、「A:目標以上の成果を達成できた」と評価することができる。

### ② 消費者団体訴訟制度の推進

消費者契約にかかわる被害は、一般に、同種の被害が多数の消費者に及ぶことが多

いところ、消費者団体訴訟制度は、適格消費者団体に事業者の不当な行為に対する差止請求権を認めることにより、それらの消費者被害を未然防止・拡大防止し消費者全体の利益の擁護を図ることができるという点で有効であった。また、適格性を有する消費者団体のみ差止請求を行うことを認めることで、訴訟の濫用を防ぐことができるという点で効率的であった。

#### 1) 適格消費者団体の認定申請から申請に対する処分までの期間

平成 21 年度に申請があったのは、消費者支援ネット北海道の 1 件のみであったが、同団体の申請に対する処分を 90 日で行い、「90 日以内」という目標値を達成することができた。

#### 2) 消費者団体訴訟制度に対する理解・浸透の向上

消費者団体訴訟制度に関するパンフレットを 12 万 8500 部配布したところ、地方公共団体や消費生活センター等から、講習に利用したいということでの追加発送依頼が多数あったことなどから、「制度の理解・浸透の向上」があり目標の「C：達成に向けて進展があった」と評価することができる。

### ③ 公益通報者保護制度の推進

公益通報者保護制度の推進は、公益通報者の保護を図るとともに、その他の国民の生命・身体・財産その他の利益の保護にかかわる法令の規定の遵守を図ることにより、事業者の不当な行為を是正・抑止し消費者被害の未然防止・拡大防止に資するという点で有効であった。

平成 22 年 1 月に全国 5 箇所で開催した「公益通報者保護法説明会」及び平成 22 年 2 月に東京で開催した行政機関職員を対象とした「平成 21 年度公益通報研修会」における出席者に対するアンケート結果によれば、「公益通報者保護法説明会」に参加したことが“有益”又は“まあ有益”と回答した者の割合は、84% (404/482)、「平成 21 年度公益通報研修会」の消費者庁職員による公益通報者保護制度に係る説明について“大変良く理解できた”又は“ある程度理解できた”と回答した者の割合は 91% (92/101) であったことから、「制度の理解・浸透の向上」があり目標の「C：達成に向けて進展があった」と評価することができる。

### ④ 消費者教育の推進

消費者教育の推進は、消費者全体が消費者被害を防止するために必要な知識を得ることで、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するという点で有効であった。

設定した目標値については、ポータルサイトにおける教材（データ）数は、消費者庁設立当初の 96 から平成 21 年度末には 296 と大幅に増加し、アクセス数も平成 21 年 12 月時点で 27/月であったものが、平成 22 年 3 月時点では 3,474/月となり、着実に増加した（平成 22 年 1 月は 1,386/月、同年 2 月は 2,521/月）ことから、目標の「C：達成に向けて進展があった」と評価することができる。

### ⑤ 国際的な連携の推進

消費者生活の国際化に伴い、各国の消費者問題は、消費者被害の共通化・類似化が進んでいることから、我が国における消費者政策上の課題について各国との意見交換

及び一層の情報共有を図ることは、我が国の消費者被害の未然防止・拡大防止に資する。その点から、OECD 消費者政策委員会（CCP）をはじめとした国際会議への参画等を通じた国際的な連携の推進は、有効であったと言える。

設定した目標値については、平成 21 年度に出席した 6 件の国際会議等のうち、3 件（5 割）で報告・配布を行ったことから、目標の「C：達成に向けて進展があった」と評価することができる。

### (3) 総合的な評価

消費者の利益の擁護及び増進のための政策の企画・立案・推進については、各施策とも「目標を達成」、「目標以上の成果を達成」又は「達成に向けて進展」しており、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かい着実に進展している。

## 3 課題と今後の取組方針

### (1) 政策全体の課題と今後の取組方針

平成 21 年度には、消費者政策の計画的・一体的な推進のため、平成 22 年度から平成 26 年度までの 5 年間を対象とする新たな「消費者基本計画」を策定した。今後、同計画を実効性のあるものとするため、計画に盛り込まれた具体的施策の取組状況について、十分な検証・評価・監視を行うことが重要な課題である。

また、消費者庁及び消費者委員会設置法附則第 6 項において、施行後 3 年（平成 24 年 9 月）を目途に、集団的消費者被害救済制度について検討を加え、必要な措置を講ずることが定められているところ、同制度の検討の推進も重要な課題である。

この他、消費者団体訴訟制度、公益通報者保護制度、消費者教育、国際的な連携等の推進に引き続き取り組む必要がある。

### (2) 主な施策の課題と今後の取組方針

課題	今後の取組方針	
<p>「消費者基本計画」に盛り込まれた具体的施策の取組状況の「検証・評価・監視」を行い、その結果によって必要となる「消費者基本計画」の見直しを行う。</p> <p>※上記 1（2）①の施策に関する課題</p>	<p>見直し・改善の方向性</p>	<p>「消費者基本計画」を実効性のあるものとするために、同計画に盛り込まれた具体的施策の取組状況について、工程の明確化を行うなど、必要な準備を着実に進めた上で、十分な「検証・評価・監視」を行い、検証・評価の結果とそれによって必要となる「消費者基本計画」の見直しについて閣議決定を行う。</p>
	<p>予算要求</p>	<p>上記に必要な予算要求を行う。</p>

<p>消費者団体訴訟制度の推進に引き続き取り組む。</p> <p>また、今後、引き続き適格消費者団体の認定申請があると見込まれること、また、今後、新たに有効期間の更新申請があると見込まれること、それに伴い監督すべき適格消費者団体の数が増加すると見込まれることから、それらに適切に対応する。</p>	見直し・改善の方向性	<p>適格消費者団体が設立され適切に運営されるように、また、消費者被害の未然防止・拡大防止に資するように、消費者団体訴訟制度の周知・広報及び説明等を実施する。</p> <p>また、制度が濫用・悪用されないよう適格消費者団体の認定及び監督を適正に行う。</p>
※上記1 (2) ②の施策に関する課題	予算要求	<p>前段について、必要な予算の要求を行う。</p> <p>後段について、予算の拡充を検討。</p>
<p>公益通報者保護制度の推進に引き続き取り組む。</p>	見直し・改善の方向性	<p>公益通報者保護制度について、説明会の実施等による制度の周知・啓発を引き続き図り、事業者や行政機関における公益通報窓口の整備等を促進する。</p>
※上記1 (2) ③の施策に関する課題	予算要求	上記に必要な予算要求を行う。
<p>多様な消費者教育を、連携して体系的に進める体制を確立するほか、学校における消費者教育に対する支援や、消費者教育ポータルサイトを通じて消費者教育に関する情報と知見の共有を図るなど、消費者教育の推進に引き続き取り組む。</p>	見直し・改善の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「消費者教育推進会議」を新たに開催し多様な消費者教育を、連携して体系的に進める体制を確立する。</li> <li>・新学習指導要領の内容を反映した副教材の作成などにより、学校における消費者教育に対する支援を行う。</li> <li>・ポータルサイトを拡充し、消費者教育に関する情報と知見の共有を進める。</li> </ul>
※上記1 (2) ④の施策に関する課題	予算要求	上記に必要な予算要求を行う。
<p>消費生活の国際化の一層の進展に伴い、各国の消費者被害の共通化・類似化が進んでいるところ、国際的な消費者情報の迅速な共有を実現することが急務となっていることから、国際的な連携を強化する。</p>	見直し・改善の方向性	<ul style="list-style-type: none"> <li>・OECD 消費者政策委員会 (CCP) において、加盟国における消費者問題の解決制度の現状比較、情報共有の取組等、幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画する。</li> <li>・地域間・二国間における消費者問題について、日中韓の政策対話の実施等を通じ、国際的な連携の強化を図る。</li> <li>・「消費者保護及び執行のための国</li> </ul>
※上記1 (2) ⑤の施策に関する課題		

		際ネットワーク」(ICPEN)等を通じて、法執行機関の国際的な連携の強化を図る。
	予算要求	上記に必要な予算要求を行う。

#### 4 有識者の意見等

○ 新たな「消費者基本計画」の策定について

資料1のとおり(平成22年3月3日「消費者基本計画策定に向けての意見」消費者委員会)。

○ 消費者団体訴訟制度について

【平成20年4月24日 衆議院内閣委員会 参考人(野々山宏君)より抜粋】

消費者団体訴訟制度がスタートして以降、事業者と消費者団体との関係が非常に対等なものになってきている、その中でより良い公正な取引が実現しているという実感を持っております。消費者団体訴訟制度は、まだ国民には十分にその存在が浸透しておりません。これは訴訟が少ないからだというふうに私は思っておりますけれども、取引の現場におきましては着実に成果が上がっているというふうにも実感しております。

(中略)

今後も消費者団体訴訟制度を活用し、消費者被害の予防、拡大防止をする諸活動に取り組んでいく所存であります。消費者団体訴訟制度の広がり、安心できる国民生活や公正な事業活動の実現にとっては有益であると確信しております。今後とも、消費者団体訴訟制度がより良い制度となることに御尽力いただくことをお願いして、意見とさせていただきます。

○ 公益通報者保護制度について

「公益通報者保護制度のあり方に関する懇談会における主な議論等」(平成21年6月～8月開催)において、委員より以下の意見が提出された。

- ・事業者に対して、内部通報制度の整備が自らの事業の遂行にとって有益だという認識を促すことにより、その導入を促進していく必要あり。
- ・小規模な事業者に対しては、公益通報者保護制度の認識等が不十分であり、まずは業界団体等を通じての普及促進を行っていくことが必要であると考えられる。
- ・労働者にとっても、内部通報窓口の整備や意識の変化により公益通報者保護制度を利用しやすくしていく必要あり。

○ 消費者教育について

【参議院 消費者問題に関する特別委員会公聴会 参考人(西村隆男君)より抜粋】(平成21年5月8日)

こうした消費者教育でございますが、現段階の問題点といたしましては、しばしばこれも指摘されますが、人材あるいは研修機会の不足、あるいは研修機会の不足、あるいは教材の不足、指導法の開発の不足などがございます。とりわけ教材に関しましては、

省庁を含め各組織が適宜に作成するということ、そして適宜に学校に配布するという  
ことで、一体性とかそういうものがないわけでございます。それぞれがフリーでホームペ  
ージをお作りになって提供されていると。どこか、やはり消費者庁ができるというこの  
機会に、一元的にあるいは体系的に整理した形で消費者、国民に提供できるような形を  
お願いしたいというふうに考えているところであります。

**(参考) 達成目標の設定の考え方**

達成目標	設定の考え方
新たな「消費者基本計画」を、国民からの意見を適切に反映し、年度内に策定する。	適正な消費者政策の推進に資するため、国民からの意見を適切に反映することを目標として設定した。 旧「消費者基本計画」が平成21年度末を対象期限としていたことから、年度内に策定することを目標として設定した。
適格消費者団体の認定申請から申請に対する処分までの期間（90日以内）	縦覧に供する期間や、申請書類の審査、現地調査等の手続きを勘案し、標準処理期間を60日から90日と定めているところ、当該目標を設定した。
消費者団体訴訟制度に対する理解・浸透の向上	消費者団体訴訟制度の円滑な運用のためには、制度に対する理解・浸透の向上が不可欠であるため、当該目標を設定した。
公益通報者保護制度に対する理解・浸透の向上	公益通報者保護制度の円滑な運用のためには、制度に対する理解・浸透の向上が不可欠であり、また、実態調査によれば、通報相談窓口の設置状況、労働者の制度に対する周知状況に改善の余地があるため、当該目標を設定した。
消費者教育ポータルサイトの利用数増	消費者教育に関する情報と知見の共有を進め、より多くの人にポータルサイトを認知してもらい活用してもらうことが消費者教育の推進につながるため、目標として設定した。
国際会議等における報告数・配布数（出席会議の3割以上）	国際会議等において報告や資料配布を行うことにより、我が国における消費者政策上の課題について各国との意見交換及び一層の情報共有が可能になる。出席会議における3割以上という目標値については、これまでの国際会議等における報告数等を踏まえて目標として設定した。

## 消費者基本計画策定に向けての意見

平成22年3月3日  
消費者委員会

平成21年9月に、消費者庁と消費者委員会が創設された。今回、策定する消費者基本計画は、そのような行政のパラダイム（価値規範）の転換のもと、その意図を強く反映したものでなければならない。また、消費者をとりまく社会経済環境の変化に適切に対応できるものであるとともに、対処療法にとどまることなく、そのような変化をもたらす基盤をもみすえたものでなければならない。

その観点から、消費者基本計画の素案について、消費者委員会として、以下の意見を述べる。

### I. 総論について

#### 1. 「消費者基本計画」策定の趣旨について

##### 1) 消費者庁、消費者委員会が創設されたことを明確にすべきである。

そのためには、「平成21年9月に消費者庁と消費者委員会が創設された。」の文章を冒頭に置き、消費者庁が司令塔の役割を果たし消費者基本計画を社会の大きな変化に迅速に対応し、策定するという意図を明示すべきである。

##### 2) 消費者政策の充実のための消費者委員会の位置づけ、役割を明確にすべきである。

そのためには、⑥の位置に消費者委員会の記述を置くのではなく、消費者庁について書かれた①に続く、②の位置に置くべきである。

##### 3) 消費者行政を進展させるにあたっては、事業者の自主的な取り組みや消費者とのコミュニケーションを行政が支援することに応えた計画とすべきである。

#### 2. 消費者政策の基本的方向について

##### 1) 消費者基本法をはじめ、消費者行政に関わる法律、制度、施策全般の

見直しも示唆すべきである。消費者庁及び消費者委員会設置法の附則に、法施行後3年を目途に検討とあることを踏まえ、早急に消費者行政全般を視野に入れた検討に着手するべきである。

2) 地方消費者行政については、国としても充実の方向を大きく明示し、独立の項目を立てるべきである。

### 3. 「消費者基本計画」の検証・評価・監視について

1) 「消費者基本計画」の検証・評価・監視及びその結果を踏まえた必要な見直しは、今後、消費者基本計画が確実に遂行されるために、非常に重要な役割を担う。まず、検証・評価を行うことの重要性から書き起こすべきである。

2) 検証・評価を実効あるものとするために、できるだけ具体的な施策を掲げ、年次でチェックできる評価手法を工夫するとすべきである。

## II. 具体的施策について

具体的施策については、以下の視点で全体を再構築すべきである。

- 取引、表示、製品の安全、食の安全など分野別にまとめて項目を立てるなど、基本計画をわかりやすいものにする。
- 以下の重点施策に示すように、各府省庁の施策を消費者行政一元化の視点で横断的にまとめ、ビジョンを明確にする。
- 施策の実効性を確保するために検証・評価・監視を可能とする具体的な施策の明示が必要である。

### 《重点施策》

- 1) 事故情報の一元的収集・分析・提供が的確かつ迅速に図られるようにする  
・・各省庁、地方公共団体などの事故情報が消費者庁に一元的に収集され、有効に分析、情報提供されるような仕組みを構築する。
- 2) 独立した事故調査機関の設置のあり方について、既存の原因究明機関等との連携を含めて、省庁横断的な検討を開始する  
・・事故が起きた場合、早急に原因究明に着手できるような仕組みを構築する。
- 3) 伝えたい情報が確実に情報を必要とする者に届くようにする

- ・高年齢者、障害者、妊産婦などにリコール情報、悪質商法の被害防止のための情報などが確実に届く仕組みを構築する。

4) 食品表示の一元化を図る

- ・食品衛生法の表示に係る部分及び JAS 法の品質表示に係る部分を整理統合し、食品表示の新たな立法化を視野に入れた検討を開始する。

5) 食の安全確保のための効果的な規制や組織のあり方の検討に着手する

- ・食の安全を確保するため、ルールや基準の定め方、違反事業者に対する抑止力のある制裁のあり方、効果的な規制のための組織のあり方を検討する。

6) 消費者教育への取り組みを強化する

- ・環境教育、金融教育、法教育、食育などが縦割り行政で行われているが、市民の生きる力を養う市民教育と位置づけて、消費者庁、文部科学省が中心になって総合的に取り組む。

7) 消費者の意見が消費者政策に反映される制度を構築する

- ・消費者基本法第 2 条の基本理念に掲げられている「消費者の意見が政策に反映される権利」を一層明確にし、消費者政策全般に反映させることができる仕組みを構築する。

8) 高齢化社会における消費者問題の把握、有効な対応に向けての施策の展開を図る

- ・未公開株など悪質商法による被害、高齢者の住まいなどに関わる消費者問題について、現状の問題点を把握し、解決を図る。

9) 情報・通信分野の法規制に消費者保護の観点を入れる

- ・高度情報通信社会の進展に見合った法体系の整備が図られようとしているが、消費者保護の視点を入れて構築する。

10) 地球温暖化防止のための施策の充実を図る

- ・事業者は、地球温暖化防止に配慮した消費活動を促進・支援するために、商品・サービスの供給を図るとともに、そのための消費者の適切な選択を可能とする正確かつ適切な情報提供を行う。行政は、そのための環境整備やルール作りを施策として拡充・展開すべきである。

消費者基本計画は閣議決定され、今後5年間を規定する消費者行政の大きな基本方針になる。政府はリーダーシップを発揮して、課題別に工程表を作るなどして、その着実な実行に当たっていただきたい。