

平成 21 年度政策評価書(事後評価)

担当部局：消費者庁消費者情報課

評価実施時期：平成 22 年 8 月

政策分野：消費者政策

施策	一元的な消費者事故情報の集約・分析
基本目標	消費者庁に寄せられた消費者事故等に関する情報を集約・分析し、庁内及び関係省庁で情報共有するとともに、必要に応じて関係行政機関、地方公共団体等に情報提供して公表する。また、消費者の利益の擁護及び増進に資する情報を適切に消費者に対して提供する。
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

近年、食品表示偽装や高齢者を狙う悪質商法事案など、これまでの比較的健全な消費生活をさせてきた基盤が変質してきている。これに加え、ガス湯沸かし器による一酸化炭素中毒事故のように、消費者の権利を損なう恐れのある情報の収集やその情報の共有が不十分であったため、迅速に行政から消費者にこれらの情報が伝わらなかった結果、被害の拡大を防止できなかったという問題等により、消費者の間に行政への不信感が生じたところ。こうした情勢の変化を受け、平成 21 年 9 月に消費者行政を一元的に推進するため消費者庁が設置され、また同時に消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、消費者事故等に関する情報の集約等を内容とする消費者安全法が制定された。

このように、消費者安全法に基づき、各機関から通知された消費者事故等に関する情報を消費者庁にて集約し、それを的確に分析し、必要な情報を消費者に提供し、消費者被害の未然防止、拡大防止に資することが求められている。

(2) 施策の概要

消費者事故等に関する情報を消費者庁にて集約し、その情報を的確に分析し、必要に応じて消費者に対して情報提供を行う。具体的には、消費者安全法の趣旨に沿った消費者事故等の通知が行われるべく各省庁、地方公共団体等への同法の周知徹底、消費者からの疑義情報を受け付ける「消費者情報ダイヤル」の設置・運用、消費者庁にて一元化された情報を的確に分析するために、有識者や独立行政法人国民生活センターとの情報共有、意見交換の実施、分析の結果により適宜消費者に対しての注意喚起等を行う。

(3) 施策の予算額

(単位：百万円)

主な施策	平成 21 年度
<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費生活の動向における重点的課題に関する調査 ・ 消費生活選好度調査 ・ 消費者モニター調査 ・ 表示・取引に関する情報の分析・調査経費 	130

(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）
第 169 回国会における福田内閣総理大臣所信表明演説	平成 20 年 1 月 18 日	<p>今年を「生活者や消費者が主役となる社会」へ向けたスタートの年と位置付け、あらゆる制度を見直していきます。現在進めている法律や制度の「国民目線の総点検」に加えて、食品表示の偽装問題への対応など、各省庁縦割りになっている消費者行政を統一的・一元的に推進するための、強い権限を持つ新組織を発足させます。併せて消費者行政担当大臣を常設します。新組織は、国民の意見や苦情の窓口となり、政策に直結させ、消費者を主役とする政府の舵取り役になるものです。すでに検討を開始しており、なるべく早期に具体像を固める予定です。</p>
消費者行政推進基本計画（閣議決定）	平成 20 年 6 月 27 日	<p>消費者庁は、消費生活センターからの情報、国民生活センターの P I O - N E T や事故情報データベースを通じた情報、さらには関係機関（保健所、警察、消防、病院等を含む）からの情報などを一元的に集約・分析する。また、関係機関等の商品テスト機能を活用し、原因究明を行う。</p> <p>同時に、消費者庁は事故情報に関する事業者からの報告を受け、調査の上、迅速、的確にそれを公表する。また、企業の従業員等からの通報、広く国民・消費者からの不正取引に関する申出等を受け付ける。</p> <p>こうした取組を通じ、消費者庁は、消費者、事業者、その他の関係者からの情報を集約し、多角的、総合的に事実確認を行う。</p>

		こうした情報分析を迅速に行うために、分野別に専門性を備えた情報分析官を配置する。
--	--	------------------------------------------

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
消費者安全法第12条の規定により通知された消費者事故等の発生に係る情報の共有（庁内・関係省庁）頻度	毎日	通知された情報については、通知されるごとに庁内の関係部署及び関係省庁に提供している。 （通知は毎日あったわけではない）	C: 達成に向けて進展があった
消費者情報ダイヤルに寄せられた情報の共有（庁内・関係省庁）頻度	毎日	寄せられた情報については、毎日消費者庁内で整理し、庁内の関係部署及び関係省庁に提供している。	C: 達成に向けて進展があった
国民生活センターとの情報共有会議の開催数	毎月2回	平成21年9月から22年3月までに13回開催。	C: 達成に向けて進展があった
情報検討ネットワーク検討会（実務経験者との意見交換）の開催数	2ヶ月に1回	平成21年11月から22年3月までに4回開催。	C: 達成に向けて進展があった
消費者に対する情報の提供	適切な情報提供を行う	消費者情報ダイヤルに寄せられた情報については、その公表基準を策定し、この基準に基づいて消費者に情報を提供。 一方、必要ある時は適宜消費者に対し情報提供等注意喚起をしており、例えば、平成22年3	C: 達成に向けて進展があった

		月 26 日には「消費者庁を騙る悪質な勧誘に関する消費者への注意喚起等について」を情報提供した。	
--	--	--------------------------------------------------	--

(2) 目標の達成状況の分析

消費者安全法第 12 条に基づいて通知された消費者事故等に関する情報については、通知があればその都度関係部署と情報を共有しており、達成に向けて進展があった。

消費者情報ダイヤルに寄せられた情報についても、これらの情報のうち疑義情報については、消費者庁にて取りまとめた後、関係部署と情報を共有しており、目標は達成している。ただし消費者情報ダイヤルについては、平成 22 年 1 月より「消費者ホットライン」の運用を全国で開始しており、平成 22 年 3 月 31 日をもってその受付を終了した。

国民生活センターとの情報共有会議については、平成 21 年 9 月から 22 年 3 月まで 13 回開催しており、達成に向けて進展があった。

情報検討ネットワーク検討会の開催については、平成 21 年 11 月から 22 年 3 月までに 4 回開催しており、目標は達成しているが、意見交換や情報交換にあたり電子メール等を活用することで、より効率的な運営ができる余地があるものと認識している。

消費者に対する情報提供については、事案が発生し消費者に情報提供すべきと認識した際に適宜注意喚起等の措置を行っている。しかしながら、情報提供の元となる消費者事故等の分析については、通知される消費者事故等の情報を効率的に処理できる仕組みや効果的な分析のための手法を検討すること等が必要である旨を認識しており、これらの取組みに伴って消費者事故等の分析能力が向上することにより、消費者に対しても現状よりも的確に注意喚起等の措置が行える余地があるものと認識している。

(3) 総合的な評価

上記のとおり各目標について、達成に向けて進展があった。その一方で、情報の集約については、そもそも消費者安全法の趣旨に沿った消費者庁への消費者事故等の情報の通知が実現されているかについて検証していく必要があるとの認識、分析については、消費者事故等の情報を効率的に処理できる仕組みや効果的な分析のための手法の開発等が必要であると認識しており、次年度以降、より改善に努めて参りたい。

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

消費者安全法に基づく報告である「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」(平成 22 年 6 月)において、消費者事故等の集約・分析について課題として掲げられているところ。

消費者安全法では、消費者事故等として消費者庁に通知すべきか否かについて、通知

元の判断によって行われている。そのため、関係行政機関、地方公共団体等多様な通知元の事情や事案の性質の違いを反映し、消費者事故等の判断も様々なものとなっている。このため、同法の趣旨に沿った消費者事故等の通知が実現されているか、今後検証する必要があると認識している。また、その検証等を元に、情報の集約を的確に進めるため、関係者の意見聴取等により、消費者安全法に基づく消費者事故等の通知の範囲や基準を明確にし、それを受けて、マニュアルの改訂や説明会の実施等を行う。

消費者事故等情報の分析については、消費者事故等の情報を効率的に処理できる仕組みや効果的な分析のための手法の開発、独立行政法人国民生活センターに蓄積された知見や分析のノウハウ、消費生活相談員や弁護士等の消費者問題の専門家の知見の活用、分析担当者の資質の向上に努めることとする。

このような取組みによって、消費者庁が収集する情報を一層拡充し、分析の質を高めることにより、消費者安全の確保を図るため有効に活用できるべく、消費者安全法第13条第4項の国会報告の内容への分析結果等の反映や、適時適切に消費者に対しての注意喚起等の措置を行うこととする。

(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	
・消費者安全法の趣旨に沿った消費者事故等情報の通知がなされているか否かの検証。	見直し・改善の方向性	・通知元等の関係者から意見聴取を行い、必要に応じて、通知マニュアルの改訂や説明会の実施等を行う。
	予算要求	現行予算を増額予定
・消費者事故等情報の分析の質を高める。	見直し・改善の方向性	・消費者事故等の情報を効率的に処理できる仕組みや効果的な分析のための手法の開発、独立行政法人国民生活センターに蓄積された知見や分析のノウハウ、消費生活相談員や弁護士等の消費者問題の専門官の知見の活用、分析担当者の資質の向上に努める
	予算要求	現行予算を増額予定

4 有識者の意見等

平成21年9月から22年3月まで間に消費者庁に寄せられた消費者事故等に関する情報について、消費者安全法に基づいて取りまとめた「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」（平成22年6月）に対し、消費者委員会より「消費者安全法に基づく国会報告について今後重視されるべき基本的視点」が平成22年6月25日に提

示された。

この基本的視点においては、收拾された事故情報が幅広く積極的に活用され、社会全体で消費者事故の未然・拡大防止に寄与するものとなるよう、以下の3つの基本的視点が提示された。

①情報の一元化と社会的共有化

誰が見ても理解できるよう事故情報の集計自体を整合化すること、事故情報データベースに参画する機関の拡大や消費者からの情報アクセスのしやすさの向上を図ることは、重大な検討課題。

②分かりやすく使いやすい分類

消費者事故の内容が誰にでも具体的にイメージできるような報告・公表を行うこと。

③原因究明結果と事故防止のための対応措置

「事故の発生状況」、「被害内容」、「事故原因」、「対応策」等が区別して明確に報告すること、また対応措置の成果と今後の課題についてもきちんと報告・公表すること。また重大事故のうち「相談者非公表希望」の扱いについても全面非公表とならないよう工夫をすべき。

(参考) 達成目標の設定の考え方

達成目標	設定の考え方
消費者安全法第 12 条の規定により通知された消費者事故等の発生に係る情報の共有（庁内・関係省庁）を毎日実施。	消費者事故等による被害の拡大を防止するため、消費者事故等に関する情報が通知された場合は、迅速に対応すべきことから、目標を設定した。
消費者情報ダイヤルに寄せられた情報の共有（庁内・関係省庁）を毎日実施。	消費者事故等による被害の拡大を防止するため、疑義情報を得た場合は、迅速に対応すべきことから、目標を設定した。
国民生活センターとの情報共有会議を毎月 2 回のペースで開催。	消費者事故等情報の分析のため、国民生活センターにこれまで蓄積された知見やノウハウをすることは有効な手段であるため、目標を設定した。
情報検討ネットワーク検討会（実務経験者との意見交換）を 2 ヶ月に 1 回のペースで開催。	消費者事故等情報の分析のため、外部有識者の知見を活用することは有効な手段であるため、目標を設定した。
消費者に対し、適切な情報を提供する。	消費者事故等による被害の拡大を防止するため、消費者に対し、適時適切に情報提供や注意喚起等の措置をとることが必要であり、目標に設定した。