

平成 21 年度政策評価書(事後評価)

担当部局：消費者庁地方協力課

評価実施時期：平成 22 年 8 月

政策分野：消費者政策

施策	地方消費者行政の推進
基本目標	消費生活の現場を支えるとともに、国との協働が求められる地方消費者行政の強化について、各地域の社会的、経済的状況も踏まえて、強力な支援を行い、地方公共団体との連携を強化する。
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

消費者の安心・安全を確保するためには、消費生活の現場である地方公共団体における消費者行政の充実・強化が不可欠である。しかし、担当職員数や消費者関係予算が減少傾向にあるなど、地方公共団体における消費者行政の位置づけは必ずしも高いものとは言えないため、国としても、「地方消費者行政活性化基金」などの様々な支援や首長への働きかけを通じ、地方消費者行政の充実・強化を推進していく。

(2) 施策の概要

平成 23 年度末までの「集中育成・強化期間」における、地方消費者行政の課題及び消費者庁としての取組・地方公共団体への期待をまとめた「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」を、庁内に設置した「地方消費者行政推進本部」にて着実に推進していく。

また、地方消費者行政の推進には、首長の理解を得ることが不可欠なため、三役をはじめとする幹部を中心に地方公共団体首長への働きかけを行う。

更に、全国共通の電話番号から身近な相談窓口を案内する「消費者ホットライン」の実施を通じ、消費者にとっての相談機会の充実を図る。

(3) 施策の予算額

(単位：百万円)

主な施策	平成 21 年度
・消費者ホットラインの構築 ・地方公共団体担当者など現場の関係者との意見交換 ・現況調査	188

(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）
消費者行政推進基本計画（閣議決定）	平成 20 年 6 月 27 日	<p>○何よりも地方自治体との緊密な協力が必要であり、消費生活センターの強化充実を前提にした緊密な全国ネットワークが早急に構築されなければならない。</p> <p>○一元的な消費者相談窓口に通用の電話番号を設ける（後略）。</p> <p>○（前略）地域の現場で消費者、国民本位の行政が行われることにつながるような制度設計をしていく必要がある。このため、新組織の創設と併せて、地方分権を基本としつつ、地方の消費者行政の抜本的な強化を図ることが必要である。</p>

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
地方で消費者行政に携わる現場担当職員等との意見交換回数	60 回	84 回	B：達成できた (※)
消費者ホットラインの運用状況	消費者の利便に資するよう消費者ホットラインを運用する。	可能な限り相談窓口に直接接続出来るようにするなど、消費者の利便に資するよう運用した。	C：達成に向けて進展があった (※)
【参考指標】消費者ホットラインの利用件数	—	22 年 1 月 23,991 件(※1) 2 月 20,185 件 3 月 22,235 件 (※1) 実施開始日である 1 月 12 日以降の件数 (※2) 開庁時間外等で相談窓口へつながらなかったものも含む。	—

【参考指標】消費者ホットライン人口カバー率	—	94.3% (※)直接窓口につながる自治体の合計人口数より算出	—
地方消費者行政の充実・強化に向けた取組みの推進	地方消費者行政を充実・強化する。	各自治体において「基金」を活用した取組みが進むなど、地方消費者行政の充実強化が図られた。	C:達成に向けて進展があった (※)
【参考指標】「地方消費者行政活性化基金」事業計画作成自治体数	—	1,272 団体	—
【参考指標】消費生活センターの設置数	—	520 箇所	—
【参考指標】消費生活相談員数	—	2,800 名 (平成 21 年 4 月 1 日現在)	—

(※) 記述に誤りがあったため修正 (平成 23 年 5 月〇日)

(2) 目標の達成状況の分析

地方公共団体における消費者行政の推進を図るため、「地方消費者行政活性化基金」を通じた支援を行った。21 年度においては、「基金」の活用などにより、37 箇所の消費生活センターが新設されたほか、304 名の消費生活相談員が新規配置、増員されるなど、「基金」を活用した消費者行政の充実・強化の取組みが行われた。このような「基金」事業などにおいて、地方公共団体が効果的・効率的に取組みを実施するよう、地方公共団体の先進的な取組みを発信し、その推進を図った。

また、福島大臣(当時)より各都道府県知事宛へ庁内横断的な「消費者行政推進本部」の設置など体制整備を働きかけ、宮崎県・京都府などで知事をトップとする「本部」が設置されたほか、他県においても今後同様の本部設置の動きが見られるところである。加えて、消費者庁担当者においても、地方で消費者行政に携わる現場担当職員等と積極的に意見交換を行い、地方公共団体と更なる関係強化を図るとともに、意見交換を踏まえ、平成 23 年度末までの地方支援に係る取組を示した「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の策定にあたるなど、現場担当職員との意見交換の成果を活用した施策の推進を行った。

さらに、消費者にとっての相談機会の充実を図るため、全国共通の電話番号から身近な相談窓口を案内する「消費者ホットライン」の全国での実施を平成 22 年 1 月 12 日に開始した。実施から 3 ヶ月弱で 66,000 件を超える利用があるなど、どこに相談してよいか分からない消費者からの潜在化している消費生活相談の掘り起こしに寄与するこ

とが期待される。

(3) 総合的な評価

21年度においては、「基金」を活用した消費生活センターの設置や相談員の配置・増員、知事をトップとする「本部」の設置などの動きが見られ、全体として地方消費者行政の充実・強化の取組みが前進しつつある。

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2月に策定した「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に掲げた施策を、庁内に設置した「地方消費者行政推進本部」にて着実に推進していく。また、「基金」のより効果的な活用や、相談体制の充実・消費生活相談員の処遇改善を図る際の制度的な課題の整理について、22年夏を目途に一定の結論を得る。

更に、地方消費者行政の充実・強化を図るには、首長の理解が必要不可欠であるが、自治体によって温度差があるという現状を踏まえ、22年度においても、引き続き地方公共団体首長への積極的な働きかけを行うとともに、地域の消費者問題に携わる団体・グループが広く集い、交流を図る場を設け、その活動の活性化を促していく。

また、消費者庁に「地方協力課」を新設し、これまで以上に緊密な支援や連携に努めていく。

(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	
地方消費者行政の更なる充実・強化	見直し・改善の方向性	21年度に引き続き、推進する。
	予算要求	引き続き、地方消費者行政の充実・強化に資するよう予算要求を行う。

4 有識者の意見等

平成22年8月23日に消費者庁参与から意見聴取を行い、以下の通り意見があった。

- ・ 地域の現場の声を聞いて情報を集め施策に反映させていることは、とても評価できる。

平成 21 年度は地方ブロック別の会議を開催することができなかったがこれを定例化し、また、そのときに各地方の消費者団体との交流を深めることも重要。(池本誠司参与)

- ・ 地方における現場担当者との意見交換等を通じ把握した地方の実態を、実際の政策に反映しているかについて評価すべきではないか。(品川尚志参与)
- ・ 地方における消費者行政の充実・強化に向けた動きは、温度差があるのではないか。(品川尚志参与)
- ・ 首長のリーダーシップも重要であるが、そもそも地方の中での価値判断として消費者行政の位置付けの向上を図ることが重要である。(池本誠司参与)

(参考) 達成目標の設定の考え方

達成目標	設定の考え方
地方で消費者行政に携わる現場担当職員等との意見交換回数：60回	22年度からは「地方協力課」が新設される見込みであることを踏まえ、月10回程度は地方公共団体担当者などの現場の関係者との意見交換を行い、「顔の見える関係」の構築を目指すため、目標として設定した。
地方消費者行政の充実・強化に向けた取組みの推進：地方消費者行政を充実・強化する。	消費者の安全・安心を確保するためには、消費生活の現場である地方における消費者行政の充実強化が不可欠のため、消費者庁においても重要施策と位置付け、取り組んでいく必要があるため、目標として設定した。
消費者ホットラインの運用状況：消費者の利便に資するよう消費者ホットラインを運用する。	通信事業者による通信環境の改善を待ちつつ、直接接続できる消費生活センターや相談窓口を増やし、消費者の利便性の向上を図るため、目標として設定した。