

平成 28 年度消費者庁政策評価書について（要旨）

平成 29 年 8 月
消費者庁

1. 消費者庁における政策評価について

（1）政策評価基本計画

- ・ 政策評価の実施に関する方針、実施体制等について定める
- ・ 消費者庁では、計画期間を平成 25 年 4 月 1 日～平成 30 年 3 月 31 日とする消費者庁政策評価基本計画（平成 25 年 3 月 18 日消費者庁長官決定。平成 25 年 7 月 1 日一部改正。平成 27 年 2 月 26 日一部改正。）を策定

（2）政策評価実施計画

- ・ 毎年度、当該年度における事後評価の対象としようとする政策、評価方式等を定める
- ・ 消費者庁では、平成 28 年度消費者庁政策評価実施計画（平成 28 年 11 月 25 日消費者庁長官決定）を策定

（3）事前分析表

- ・ 毎年度、各施策の目標や手段、要するコスト等を分かりやすく一覧性のある形であらかじめ整理（平成 24 年度から導入）
- ・ 消費者庁では、平成 28 年度政策評価事前分析表を作成

（4）政策評価書（実績評価方式）

- ・ 上記（1）～（3）に基づき、各年度の施策の実績を評価
- ・ 平成 28 年度消費者庁政策評価書の対象期間は、平成 28 年 4 月 1 日～平成 29 年 3 月 31 日

※平成 28 年度の施策に関する政策評価の流れ

平成 28 年度	政策の実施	・ 実施計画の策定 ・ 事前分析表の作成
平成 29 年度	政策評価の実施	・ 政策評価書の作成
	評価結果の政策への反映 （予算要求、機構・定員要求、その他具体的取組の実施）	
平成 30 年度		・ 評価結果の政策への反映状況取りまとめ ⇒総務省において国会報告

2. 消費者庁政策評価体系（平成 28 年度）

<政策名>

消費者政策の推進

<施策名>

	(担当課)
(1) 消費者政策の企画・立案・推進及び調整	消費者政策課
(2) 消費生活に関する制度の企画・立案・推進	消費者制度課
(3) 消費者に対する教育・普及啓発の企画・立案・推進	消費者教育・地方協力課
(4) 地方消費者行政の推進	消費者教育・地方協力課
(5) 物価対策の推進	消費者調査課
(6) 消費者政策の推進に関する調査・分析	消費者調査課
(7) 消費者の安全確保のための施策の推進	消費者安全課
(8) 消費者取引対策の推進	取引対策課
(9) 消費者表示対策の推進	表示対策課
(10) 食品表示の企画・立案・推進	食品表示企画課

3. 政策評価の結果

○各施策とも、消費者基本計画に盛り込まれた施策に沿って基本目標を設定しており、平成 28 年度においても進捗があったものと評価できるが、消費者行政を取り巻く課題は依然山積している。

⇒各施策の評価結果の要旨については別紙参照

○引き続き、消費者基本計画の検証・評価・監視と連動しつつ、消費者基本計画に掲げられた各具体的施策について効果的・効率的な推進の観点から取り組んでいくこととする。また、新たな消費者基本計画の策定に当たっても、評価結果を適切に反映していくこととする。

(注) 各測定指標における平成 29 年度以降の目標設定は、平成 28 年度末時点の情報に基づいているため、目標設定において 8 月までの進捗は反映されていない。

各施策の評価結果(要旨)

(別紙)

施策	達成すべき目標	目標達成度合いの測定結果	次期目標等への反映の方向性
<p>(1)消費者政策の企画・立案・推進及び調整</p>	<p>「消費者基本計画」の検証・評価及び見直しを行うことにより、刻々と変わる消費者を取り巻く環境に柔軟に対応するように毎年度「消費者基本計画」に反映させつつ、消費者庁が司令塔としての機能を十分に発揮し、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ることにより、国民の消費生活の安定及び向上を確保する。</p>	<p>○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」とした。</p>	<p>【施策】 国民の消費生活の安定及び向上を確保するため、現在の目標を維持し、引き続き、消費者政策の企画・立案・推進及び調整を推進していく。なお、平成28年度の目標は達成したものの、今後とも消費者被害の防止や消費者への情報提供を始めとする課題に取り組みが必要があり、引き続き測定指標1～21に掲げるような各分野の施策を進めていく。 【測定指標】 測定指標12「食品ロス削減のために何らかの行動をしている国民の割合」については、今後より一層「食品ロス」の認知度を高めていくこと、食品ロス削減推進の取組を進めることを目指し、現在の目標を据え置く。</p>
<p>(2)消費生活に関する制度の企画・立案・推進</p>	<p>1. 消費者団体訴訟制度の推進 ①消費者裁判手続特例法について、平成28年10月1日の円滑な施行に向けて必要な準備を行うとともに、消費者団体訴訟制度の周知・広報に取り組む。 ②適格消費者団体及び特定適格消費者団体について認定・監督を適切に行うとともに、団体が業務を円滑に実施できるように必要な支援を実施する。</p> <p>2. 消費者契約法の見直し 契約締結過程及び契約条項の内容に係る規律等の在り方について、特に平成28年6月に成立した改正消費者契約法の附帯決議において今後の検討課題とされた論点に関し、消費者委員会消費者契約法専門調査会の議論等を踏まえつつ検討する。改正消費者契約法の施行に向けた周知・啓発活動を実施する。</p> <p>3. 公益通報者保護制度の推進 ①説明会等の実施や広報資料の配布等によって、公益通報者保護法の周知・啓発、公益通報窓口の整備等の促進に努める。 ②「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会第1次報告書」(平成28年3月)等を踏まえ、制度の実効性を向上させるための方策について検討し、必要な措置を講じる。</p> <p>上記1～3のとおり、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うち、消費生活に関する制度等を企画・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。</p>	<p>○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」とした。</p>	<p>【施策】 消費者の利益の擁護及び増進を図るため、引き続き、消費生活に関する制度等を企画・立案・推進する。 【測定指標】 ・消費者契約法については、引き続き、同法の規定の在り方について精緻な検討を実施する。また、認知度向上のための周知・啓発活動を行う。 ・消費者団体訴訟制度については、適格消費者団体及び特定適格消費者団体に対して引き続き適切な認定及び監督を行うとともに、必要な支援策を検討する。また、消費者団体、事業者団体、地方公共団体などと連携し、シンポジウムを行うこと等により、効果的な周知・啓発を図る。 ・公益通報者保護制度については、「公益通報者保護制度の実効性の向上に関する検討会」最終報告書等を踏まえ、民間事業者に対するインセンティブ(内部通報制度に係る認証制度等)の導入、地方公共団体向けガイドラインの策定及び民間事業者向けガイドラインの普及・啓発に取り組むとともに、法改正が必要なものについては、上記有識者検討会最終報告書の内容を広く周知して法改正に向けた議論を喚起しつつ、法改正の内容をより具体化していくための検討を行う。</p>

施策	達成すべき目標	目標達成度合いの測定結果	次期目標等への反映の方向性
<p>(3)消費者に対する教育・普及啓発の企画・立案・推進</p>	<p>○教育 消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会がままなく求められている状況に鑑み、学校、家庭、地域、職場その他の様々な「場」において消費生活に関する教育が充実されるよう必要な施策を講じることにより、消費者の自立を支援する。</p> <p>○普及・啓発 消費者団体等との適切な連携の下、消費者問題に関する普及・啓発活動を総合的に推進し、消費者の自立を支援する。 高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止や子供の不慮の事故防止等を図るための施策を推進し、高齢・障害消費者の消費者トラブルの防止及び子供の不慮の事故の減少への寄与を図る。</p>	<p>○目標達成 全ての測定指標について目標を達成することができたため、施策としては目標達成と判断した。</p>	<p>【施策】 目標達成に向けて、着実に前進している。本施策は消費者被害の防止と消費者の自立支援のための教育及び公正かつ持続可能な社会の形成の重要性の理解を深めるための教育の推進であり、「消費者基本計画」等に基づき、政策評価結果を踏まえて、平成29年度は引き続き測定指標に掲げるような各分野の施策を進めていく。</p>
<p>(4)地方消費者行政の推進</p>	<p>地方公共団体と連携しながら、地方消費者行政の充実・強化を支援することにより、消費者被害の防止や救済、消費生活の安定や向上を図る。</p>	<p>○相当程度進展あり 測定指標5の「地方消費者行政教化作戦」政策目標2-3は、都道府県別では低下しているが、消費生活相談員全体でみれば、相談員数も資格保有率も上昇している。測定指標の3は、達成率は低く、今後の課題である。しかし、測定指標2と併せて捉えると、全体として消費生活センター設置の促進が図られており、その他の施策については目標達成となっていることから、施策全体としては「相当程度進展あり」と判断した。</p>	<p>【施策】 ・地方消費者行政の強化に向けて、引き続き国と地方の協働が求められることから、地方との連携・交流を推進する。 ・地方消費者行政に関する財政措置については、事業の効果がある程度発現していると認められる一方、今後に向けて以下のような課題が挙げられることから、引き続き「地方消費者行政強化作戦」に基づき、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制の全国的な整備に取り組む。 ・各都道府県に対して、ブロック会議や説明会等で「地方消費者行政強化作戦」の達成に向けて、地方消費者行政活性化基金の積極的な活用や各政策目標について丁寧な説明を行ない、各地方公共団体の取組を促進させる。また、消費者安全確保地域協議会設置については、平成29年度に都道府県知事に対し、消費者庁長官から消費者安全確保地域協議会の設置促進を依頼する文書を発出しており、引き続き、積極的に働き掛けていく。 ①人口規模の小さい市区町村ほど消費生活センターの設置率が低くなっており、小規模市町村を中心に相談体制の実質的な強化の面で課題が残っている。(政策目標2-1②関係) ②消費生活相談員の研修参加率については、相談体制の実質的な強化を図ることで研修中の相談員に代替する人員を確保したり、各地方から参加しやすいように国民生活センターにおける研修の利便性を向上させる等、多面的な取組を行うことにより、引き続き引上げを図る必要がある。(政策目標2-3関係) ・「消費者行政ブロック会議」、「地方消費者フォーラム」の開催に当たっては、参加者からの意見を踏まえながら、より効率的な運営を実施する。 ・「消費者ホットライン」の運営に当たっては、利用件数なども踏まえながら、より効率的な執行管理を行う。</p> <p>【測定指標】 ・継続的に取り組むべきものであり、平成28年度以降も同様の指標を設定する予定である。</p>

施策	達成すべき目標	目標達成度合いの測定結果	次期目標等への反映の方向性
(5)物価対策の推進	物価の安定に資する施策の推進により、国民生活の安定と国民経済の円滑な運営を目指す。	○目標達成 いずれも平成28年度に設定した目標を達成することができた。したがって、本施策は「目標達成」と判断した。	【施策】 平成28年度については、設定した目標についていずれも達成することができた。本施策は継続的に取り組むべきものであり、平成29年度以降も引き続き本施策を実施していく。 【測定指標】 継続的に取り組むべきものであり、平成29年度以降も同様の指標を設定する予定である。
(6)消費者政策の推進に関する調査・分析	消費者の利益の擁護及び増進に関する政策を推進する上で有用な各種調査・分析を実施することで、国民の消費生活の安定及び向上を確保する。 「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」を開催し、検討結果を取りまとめる。	○目標達成 いずれも平成28年度に設定した目標を達成することができた。したがって、本施策は「目標達成」と判断した。	【施策】 平成28年度については、設定した目標についていずれも達成することができた。本施策は継続的に取り組むべきものであり、平成29年度以降も引き続き本施策を実施していく。 【測定指標】 継続的に取り組むべきものであり、平成29年度以降も同様の指標を設定する予定である。
(7)消費者の安全確保のための施策の推進	生命・身体被害に係る消費者事故等に関する情報を迅速、的確かつ効果的に発信することにより、消費者事故等による被害の発生又は拡大を防止する。 食品を始めとした消費者安全に関するリスクコミュニケーションを一層促進することにより、消費者に正確な情報を提供し、理解を深め自らの判断により適切な消費活動を行うことができるような取組を推進する。 消費者安全調査委員会は、生命身体被害が発生した場合において、被害の発生・拡大の防止を図るために原因を究明することが必要であると認めるときには、事故等原因調査等を行い、必要に応じて、その発生・拡大の防止のため必要な施策・措置について勧告・意見具申を行う。	○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」とした。	【施策】 政策評価が政策・予算の見直しに使いやすく、国民に分かりやすいものとして一層活用されるよう、現在の目標を維持し、引き続き、政策評価を推進していく。 【測定指標】 本施策は生命・身体に係る消費者事故の発生を防止し、またその拡大を防ぐことを目標にするなど、指標の増減で施策の成果を図ることは困難であるが、可能な限り定量的な指標を設定するとともに、定性的な指標を設定する際も国民に分かりやすいものとして活用できるよう適切に設定することとする。
(8)消費者取引対策の推進	訪問販売等のトラブルの多い特定の取引について、悪質事業者に対する行政処分を厳正に行うこと等により、消費者保護を十分に確保する。 また、特定電子メール法を厳正に運用すること等により、一般消費者の利益を確保する。	○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」とした。	【施策】 取引の公正の確保及び消費者の利益の保護を図るため、引き続き特定商取引法及び預託法等の厳正な執行を図る。 【測定指標】 1、2、6、7、8について、引き続き厳正な執行を行っていく。

施策	達成すべき目標	目標達成度合いの測定結果	次期目標等への反映の方向性
(9)消費者表示 対策の推進	<p>①景品表示法違反行為を行う事業者に対し行政処分を行うなど法を適切に運用することや、同法を遵守するよう普及・啓発を行うこと、また、公正競争規約の活用が行われるよう運用団体を支援することなどにより、消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害する行為を排除し、一般消費者の利益を保護する。</p> <p>②住宅性能表示制度を普及・啓発することで、消費者における同制度の認知度を高めるとともに同制度の利用を促し、住宅の購入や建て替えを行う際の消費者の利益を保護する。</p> <p>③家庭用品の品質表示について、事業者に対し表示の改善を指示するなど法を適切に運用することや、規程等を社会のニーズに応じて改正することにより、消費者の身近にある家庭用品の品質表示を適正化し、家庭用品を購入・利用する消費者の利益を保護する。</p> <p>④いわゆる健康食品等の監視等を適切に実施し、関係機関との連携を通じて効果的かつ効率的な執行を行い、一般消費者の利益を保護する。</p> <p>⑤消費税転嫁対策特別措置法を効果的かつ効率的に執行を行い、消費税の円滑かつ適正な転嫁を確保する。</p>	<p>○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」と判断した。</p>	<p>【施策】 引き続き景品表示法等の厳正な運用や普及啓発の取組を切れ目なく続けることが重要であるため、これらの取組を継続して行うこととした。</p> <p>【測定指標】 引き続き執行件数等を指標としたい。</p>
(10)食品表示の 企画・立案・推進	<p>食品表示は、食品を摂取する際の安全性及び消費者の自主的かつ合理的な食品の選択の機会の確保に関し重要な役割を果たしているため、食品表示に関する制度を適正に企画・立案・運用し、消費者の利益の増進を図る。</p>	<p>○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」とした。</p>	<p>【施策】 食品表示法に関連する表示基準等を的確に企画・運用し、引き続き、消費者利益の保護と増進を図り、表示の適正化を推進する。</p> <p>【測定指標】 測定指標1、2、3、4、6、7については、継続的に取り組むべきものであり、平成29年度以降も同様の指標を設定する予定である。 測定指標5については、引き続き、全国説明会を開催するなどを通じ、消費者への普及啓発を図る予定。</p>