

平成 2 1 年度政策評価書要旨

評価実施時期：平成22年 8 月

担当部局名：消費者庁政策調整課

施策名	消費者的利益の擁護及び増進のための政策の調整	政策体系上の位置付け												
		消費者政策の推進												
施策の概要	<p>関係各省庁の担当課長をメンバーとした消費者政策担当課長会議を開催し、消費者政策の推進等について密接な連絡、情報交換、協議等を行う。また、特定事項については、関係省庁等担当課長による会議を機動的に開催して、当該消費者問題への迅速かつ的確な対応を図る。</p> <p>また、関係省庁に対して迅速かつ的確な措置の要求・要請を行う。</p>													
施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等	<p>(総合的評価) 消費者政策担当課長会議や、新たな手口による詐欺的商法に関する対策チームなどの特定事項に係る関係省庁連絡会議を開催して、関係省庁との密接な連絡、情報交換、協議等を行い、迅速に対応方針をとりまとめ、また関係省庁への要請を適時適切に行うこと等によって、消費者の立場に立った政策を推進することができた。ただし、要請内容の実施状況についてのフォローアップなど、消費者の利益の擁護及び増進のため今後取り組むべき課題もある。</p> <p>(必要性) 消費者問題が増加・多様化する中で、迅速かつ的確な対応を図る観点から、消費者政策の推進等について、関係行政機関間の調整を行い、密接な連携の下で対処する必要が一層高まっている。</p> <p>(有効性・効率性) 相談件数が急増している消費者問題について、関係省庁に対し要請を行うことができた。今後要請内容の実施状況のフォローアップが課題となる。また、関係省庁連絡会議の開催により、連絡調整の円滑化、情報・問題意識等の共有化、政府としての取組姿勢の対外的アピール等の効果を挙げることができた。</p> <p>(反映の方向性) 引き続き消費者の立場に立った政策の推進に資するよう、関係省庁との連絡会議を適時適切に行うとともに、関係省庁に迅速かつ的確な対応が行えるように努める。</p> <p>【達成目標、達成状況、実績値、達成目標の考え方】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">達成目標</th> <th style="width: 25%;">達成状況</th> <th style="width: 25%;">実績値</th> <th style="width: 25%;">達成目標の考え方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>関係省庁への適切かつ迅速な措置の要求・要請を実施</td> <td>C：達成に向けて進展があった</td> <td>関係機関等に対し、5回対応を要請。</td> <td>関係省庁に対する適切かつ迅速な対応の要請により、消費者問題への迅速かつ的確な対応が図られることが期待できるため、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>消費者政策担当課長会議等の開催（年4回）</td> <td>B：達成できた</td> <td>8回</td> <td>担当課長会議等を開催することにより、関係省庁間の密接な連携のもと、消費者問題への迅速かつ的確な対応が図られることが期待できるため、目標として設定した。</td> </tr> </tbody> </table>		達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方	関係省庁への適切かつ迅速な措置の要求・要請を実施	C：達成に向けて進展があった	関係機関等に対し、5回対応を要請。	関係省庁に対する適切かつ迅速な対応の要請により、消費者問題への迅速かつ的確な対応が図られることが期待できるため、目標として設定した。	消費者政策担当課長会議等の開催（年4回）	B：達成できた	8回	担当課長会議等を開催することにより、関係省庁間の密接な連携のもと、消費者問題への迅速かつ的確な対応が図られることが期待できるため、目標として設定した。
達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方											
関係省庁への適切かつ迅速な措置の要求・要請を実施	C：達成に向けて進展があった	関係機関等に対し、5回対応を要請。	関係省庁に対する適切かつ迅速な対応の要請により、消費者問題への迅速かつ的確な対応が図られることが期待できるため、目標として設定した。											
消費者政策担当課長会議等の開催（年4回）	B：達成できた	8回	担当課長会議等を開催することにより、関係省庁間の密接な連携のもと、消費者問題への迅速かつ的確な対応が図られることが期待できるため、目標として設定した。											
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）											

平成21年度政策評価書要旨

評価実施時期：平成22年8月

担当部局名：消費者庁企画課

施策名	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	政策体系上の位置付け 消費者政策の推進
<p>施策の概要</p>	<p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 新たな「消費者基本計画」の策定 ② 消費者団体訴訟制度の推進 ③ 公益通報者保護制度の推進 ④ 消費者教育の推進 ⑤ 国際的な連携の推進 	
<p>施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等</p>	<p>【評価結果の概要】</p> <p>(総合的評価) 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。</p> <p>(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。</p> <p>(有効性)</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 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。 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。 <p>(効率性)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 新たな「消費者基本計画」の策定 「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。 ② 消費者団体訴訟制度の推進 適格性を有する消費者団体に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。 (反映の方向性) (1) 政策全体について 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) 各施策について ① 新たな「消費者基本計画」の策定 「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。 ② 消費者団体訴訟制度の推進 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。 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。 ③ 公益通報者保護制度の推進 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。 ④ 消費者教育の推進 ・「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。 ・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。 ・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。 ⑤ 国際的な連携の推進 ・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。 ・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。 ・「消費者保護及び執行のための国際ネットワーク」（ICPEN）等を通じて、法執行機関の国際的な連携の強化を図る。 	

【達成目標、達成状況、実績値、達成目標の考え方】

達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方
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。	A：目標以上の成果を達成できた	年度内（平成22年3月30日）に策定。 合計2回の意見募集を実施。 「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。	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）	B：達成できた	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。	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	C：達成に向けて進展があった	パンフレット12万8500部配布。	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	C：達成に向けて進展があった	公益通報者保護制度説明会（5回）及び研修会（1回）を開催。 出席者アンケートにおける肯定的評価の割合は、説明会において84%、研修会において91%であった。	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	C：達成に向けて進展があった	消費者教育ポータルサイトのデータ数は、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。）。	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）	C：達成に向けて進展があった	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。）	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。

施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）
関係する施政方針演説等内閣の重要政策（主なもの）	平成17年4月8日	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>「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。</p> <p>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。</p>
	平成20年6月27日	<p>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。</p>

平成21年度政策評価書要旨

評価実施時期：平成22年8月

担当部局名：消費者庁企画課個人情報保護推進室

<p>施策名</p>	<p>個人情報保護に関する施策の推進</p>		<p>政策体系上の位置付け 消費者政策の推進</p>												
<p>施策の概要</p>	<p>誰もが安心して高度情報通信社会の便益を享受するための制度的基盤である「個人情報の保護に関する法律」（平成15年法律第57号）の円滑な遂行のため、関係行政機関、地方公共団体と密接に連携しつつ法制度の普及・定着を図るとともに、個人情報保護法制の国際的な協調を図り、我が国の制度について国際的な理解を深めるための取組を実施。</p>														
<p>施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等</p>	<p>【評価結果の概要】 (総合的評価) 個人情報保護法制の普及・定着を図るため、各種媒体を用いてきめ細かな対応を実施し、また積極的に国際会議等へ出席し、報告や各国との意見交換を行うなど、施策の目標に照らし達成に向けて進展があった。 (必要性) 個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）は、個人情報の有用性に配慮しつつ、個人の権利利益を保護することを目的とし、誰もが安心して高度情報通信社会の便益を享受するための制度的基盤として、平成15年5月に公布され、平成17年4月に全面施行された。 個人の権利利益を保護し、国民が安心してICT（情報通信技術）の利便を享受できる社会の実現のため、行政が個人情報保護に関する施策を推進する必要がある。 (有効性) 個人情報保護制度に対する理解・浸透の向上を図るために、パンフレットの配布、法の施行状況（平成20年度）の概要の公表・配布、個人情報保護法説明会の開催といった活動を行ったところ、有用・有益であったとの意見が多く、期待される政策効果に照らし、成果があったといえる。 また、個人情報保護制度の国際的な調和・連携を図ることにより、国民の個人情報の国際的な保護につながるとともに、我が国企業の国際的な経済活動の活性化にも資する。 (効率性) 作業の実施にあたっては、外部協力者の活用、一般競争入札による契約等により、効率的な施策の推進に努めた。 (反映の方向性) 個人情報保護法は、全面施行後5年余りを経過したところであるが、法の誤解に基づく個人情報の取扱いに対する苦情・問い合わせは依然として多くある。また、新たな「消費者基本計画」（平成22年3月30日閣議決定）において、「個人情報保護法については、消費者委員会における法改正も視野に入れた問題点についての審議を踏まえ検討」することとされている。 これらの動きを踏まえながら、消費者庁において引き続き、法の趣旨の正しい解釈の周知・徹底の対応、国際的な理解を深めるための取組等を行っていく。</p> <p>【達成目標、達成状況、実績値、達成目標の考え方】</p> <table border="1" data-bbox="546 1632 1911 2418"> <thead> <tr> <th>達成目標</th> <th>達成状況</th> <th>実績値</th> <th>達成目標の考え方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>個人情報保護制度に対する理解・浸透の向上 【参考指標】 ・パンフレット配布部数 ・法の施行状況に関する報告のとりまとめ、概要の公表、配布 ・説明会・講演会の参加者数 ・説明会・講演会のアンケートの肯定的な評価の割合</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>・10万部配布 ・11月公表 3000部配布 ・約3,300人 ・87%</td> <td>個人情報保護の問題に対する事業者及び国民の意識・関心が高まると共に、制度に関する正しい理解が浸透することが重要であるため、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>国際会議等における報告数・配布数:出席会議の3割以上</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>・出席会議の5割（平成21年度に出席した4件の国際会議等の中で、2件の報告・資料配布等を行った。）</td> <td>会合に定期的に参加し、積極的に発言や資料の配布を行うことにより、他の加盟国との関係構築が図られ、我が国の個人情報保護制度について国際的な理解が得られるため、目標として設定した。</td> </tr> </tbody> </table>			達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方	個人情報保護制度に対する理解・浸透の向上 【参考指標】 ・パンフレット配布部数 ・法の施行状況に関する報告のとりまとめ、概要の公表、配布 ・説明会・講演会の参加者数 ・説明会・講演会のアンケートの肯定的な評価の割合	C:達成に向けて進展があった	・10万部配布 ・11月公表 3000部配布 ・約3,300人 ・87%	個人情報保護の問題に対する事業者及び国民の意識・関心が高まると共に、制度に関する正しい理解が浸透することが重要であるため、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	C:達成に向けて進展があった	・出席会議の5割（平成21年度に出席した4件の国際会議等の中で、2件の報告・資料配布等を行った。）	会合に定期的に参加し、積極的に発言や資料の配布を行うことにより、他の加盟国との関係構築が図られ、我が国の個人情報保護制度について国際的な理解が得られるため、目標として設定した。
達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方												
個人情報保護制度に対する理解・浸透の向上 【参考指標】 ・パンフレット配布部数 ・法の施行状況に関する報告のとりまとめ、概要の公表、配布 ・説明会・講演会の参加者数 ・説明会・講演会のアンケートの肯定的な評価の割合	C:達成に向けて進展があった	・10万部配布 ・11月公表 3000部配布 ・約3,300人 ・87%	個人情報保護の問題に対する事業者及び国民の意識・関心が高まると共に、制度に関する正しい理解が浸透することが重要であるため、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	C:達成に向けて進展があった	・出席会議の5割（平成21年度に出席した4件の国際会議等の中で、2件の報告・資料配布等を行った。）	会合に定期的に参加し、積極的に発言や資料の配布を行うことにより、他の加盟国との関係構築が図られ、我が国の個人情報保護制度について国際的な理解が得られるため、目標として設定した。												
<p>関係する施政方針演説等内閣の重要政策（主なもの）</p>	<p>施政方針演説等</p>	<p>年月日</p>	<p>記載事項（抜粋）</p>												

平成21年度政策評価書要旨

評価実施時期：平成22年8月

担当部局名：消費者庁消費者情報課

施策名	一元的な消費者事故情報の集約・分析		政策体系上の位置付け																								
			消費者政策の推進																								
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。																										
施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等	<p>【評価結果の概要】</p> <p>(総合的評価) 下記の目標については達成に向けて進展があった。また、本施策の目的である消費者事故等の未然防止、拡大防止のため、消費者庁が収集する情報を一層拡充し、分析の質を高めていく必要がある。</p> <p>(必要性) 消費者事故等の未然防止・拡大防止のため、消費者安全法では消費者事故等の情報を消費者庁にて集約・分析し、必要あれば消費者への注意喚起を行うことが規定されている。</p> <p>(有効性) 消費者庁設置以前は、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、消費者事故等による被害の拡大を防止できなかったという問題があった。そのため、消費者庁にて消費者事故等の情報を一元化し、適時適切な対応を取ることで、消費者事故等の未然防止・拡大防止に役立った。</p> <p>(効率性) 消費者事故の集約・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今後必要と考えている。</p> <p>(反映の方向性) 消費者事故等の未然防止、拡大防止のため、消費者安全法に基づく消費者事故等に関する通知が適切に運用されるよう情報集約体制の整備や、効率的な分析を行うための仕組みや手法の検討を行い、分析の質を高める。</p> <p>【達成目標、達成状況、実績値、達成目標の考え方】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>達成目標</th> <th>達成状況</th> <th>実績値</th> <th>達成目標の考え方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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。</td> <td>C: 達成に向けて進展があった</td> <td>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。</td> <td>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、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>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。</td> <td>C: 達成に向けて進展があった</td> <td>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。</td> <td>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、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>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。</td> <td>C: 達成に向けて進展があった</td> <td>平成21年11月から22年3月までに13回開催。</td> <td>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、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>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回開催。</td> <td>C: 達成に向けて進展があった</td> <td>平成21年11月から22年3月までに4回開催。</td> <td>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、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>消費者に対する情報の提供</td> <td>C: 達成に向けて進展があった</td> <td>消費者情報ダイヤルに寄せられた情報の公表の基準を策定し、この基準に基づいて消費者に情報を提供。また、「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」(平成22年3月26日)のように、広く消費者に対し情報提供等注意喚起をすべき状況にあるときは、適宜対応を取っている。</td> <td>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、目標として設定した。</td> </tr> </tbody> </table>			達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方	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。	C: 達成に向けて進展があった	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。	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、目標として設定した。	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。	C: 達成に向けて進展があった	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。	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、目標として設定した。	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。	C: 達成に向けて進展があった	平成21年11月から22年3月までに13回開催。	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、目標として設定した。	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回開催。	C: 達成に向けて進展があった	平成21年11月から22年3月までに4回開催。	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、目標として設定した。	消費者に対する情報の提供	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公表の基準を策定し、この基準に基づいて消費者に情報を提供。また、「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」(平成22年3月26日)のように、広く消費者に対し情報提供等注意喚起をすべき状況にあるときは、適宜対応を取っている。	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、目標として設定した。
	達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方																							
	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。	C: 達成に向けて進展があった	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。	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、目標として設定した。																							
	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。	C: 達成に向けて進展があった	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。	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、目標として設定した。																							
	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。	C: 達成に向けて進展があった	平成21年11月から22年3月までに13回開催。	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、目標として設定した。																							
	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回開催。	C: 達成に向けて進展があった	平成21年11月から22年3月までに4回開催。	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、目標として設定した。																							
	消費者に対する情報の提供	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公表の基準を策定し、この基準に基づいて消費者に情報を提供。また、「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」(平成22年3月26日)のように、広く消費者に対し情報提供等注意喚起をすべき状況にあるときは、適宜対応を取っている。	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、目標として設定した。																							
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	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。																								
	消費者行政推進基本計画について(閣議決定)	平成20年6月27日	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PIONETや事故情報データバンクを通じた情報、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。 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。 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。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。																								

平成21年度政策評価書要旨

評価実施時期：平成22年8月

担当部局名：消費者庁地方協力課

施策名	政策体系上の位置付け																		
	消費者政策の推進																		
<p style="text-align: center;">地方消費者行政の推進</p>																			
<p style="text-align: center;">施策の概要</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>																		
<p style="text-align: center;">施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等</p>	<p>【評価結果の概要】</p> <p>(総合的評価) 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。</p> <p>(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。</p> <p>(有効性) 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、地方公共団体において、「基金」を有効に活用した取組みが行われた。また、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った。</p> <p>(効率性) 地方公共団体における先進的な事例を発信し、地方公共団体が効果的・効率的に取組みを実施するよう努めた。</p> <p>(反映の方向性) 引き続き「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の推進及び地方公共団体首長への働きかけを行っていくとともに、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。</p> <p>【達成目標、達成状況、実績値、達成目標の考え方】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">達成目標</th> <th style="width: 25%;">達成状況</th> <th style="width: 25%;">実績値</th> <th style="width: 25%;">達成目標の考え方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>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</td> <td>B:達成できた</td> <td>84回</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>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。</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>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。</td> <td>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。</td> </tr> <tr> <td>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。</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>可能な限り相談窓口へ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。</td> <td>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。</td> </tr> </tbody> </table>			達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方	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	B:達成できた	84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。	C:達成に向けて進展があった	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。	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。	C:達成に向けて進展があった	可能な限り相談窓口へ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。	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。
達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方																
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	B:達成できた	84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。	C:達成に向けて進展があった	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。	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。	C:達成に向けて進展があった	可能な限り相談窓口へ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。	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。																
<p style="text-align: center;">関係する施政方針演説等内閣の重要政策(主なもの)</p>	<p style="text-align: center;">施政方針演説等</p>	<p style="text-align: center;">年月日</p>	<p style="text-align: center;">記載事項(抜粋)</p>																
	<p>消費者行政推進基本計画(閣議決定)</p>	<p>平成20年6月27日</p>	<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へ共通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>																

平成21年度政策評価書要旨

評価実施時期：平成22年8月

担当部局名：消費者庁消費者安全課

施策名	消費者の安全確保のための施策の推進		政策体系上の位置付け																																
			消費者政策の推進																																
施策の概要	<p>事故情報の消費者庁への一元化としては、①「重大事故等」を知った関係行政機関等に対して、消費者庁へ通知を義務付ける消費者安全法が施行されたほか、②消費生活用製品安全法の重大製品事故情報報告・公表制度が移管された。消費者安全法の「重大事故等」、消費生活用製品安全法の「重大製品事故」については、毎週定期的に件数、事故概要等を公表している。</p> <p>また、事故情報データベースは、生命・身体に係る消費生活上の事故情報を関係機関等から一元的に集約して提供するシステムであり、事故の再発・拡大の防止に資する環境整備の一環として整備されたものであり、国民の方々はインターネットから事故情報を自由に閲覧・検索することができる。</p>																																		
施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等	<p>【評価結果の概要】</p> <p>(総合的評価) 平成21年9月の消費者庁発足以降、消費者安全課では、消費者安全法、消費生活用製品安全法に基づく重大事故の収集及び公表を定期的かつ迅速に行ってきた。ただし、事故情報の報告・公表制度の拡充等、国民からの期待に照らし取り組むべき課題も多い。</p> <p>事故情報データベースは、9機関の協力を得て運用を開始した。家庭用品品質表示法違反については、不適正な表示とそれによる一般消費者の不利益を考慮し対処した。消費者の安全確保のための施策を推進できた。</p> <p>(必要性) 消費者庁発足の契機となった事故情報一元化を推進し、定期公表や事故情報データベース等により国民の共有財産である事故情報を公表・開示していくことは、消費者の安全確保のために必要である。</p> <p>(有効性) 消費者事故情報の公表に当たっては、定期的に迅速に公表し、分かりやすい公表に努めた。事故情報データベースに運用を開始し、誰でも事故情報に簡単にアクセスできるようになった。家庭用品品質表示法に基づき、表示違反行為に対して厳正に対処を行うことにより、適正な家庭用品表示の推進を図った。</p> <p>(効率性) 消費生活用製品安全法や消費者安全法によって集まった消費者事故情報を消費者へ提供するため、定期的な公表と事故情報データベースによる開示を行なうことで、多くの情報を効率的に消費者に提供できた。</p> <p>(反映の方向性) 今後とも消費者事故情報について、収集・公表を行っていく。また、事故情報データベースの参画機関を増やしていくように努める。さらに、消費者安全法に基づいて通知された消費者事故等について、多くは原因究明等が行われていないため、今後、体制を整備して、これら未着手の事故について原因究明し、再発防止策に取り組まなければならない。家庭用品品質表示法の執行を引き続き厳正に行なっていく。</p> <p>【達成目標、達成状況、実績値、達成目標の考え方】</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>達成目標</th> <th>達成状況</th> <th>実績値</th> <th>達成目標の考え方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消費者安全法に基づく情報(生命・身体分野に関するものに限る)の公表頻度(毎週1回)</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>毎週1回(水曜日)に公表</td> <td>消費者事故情報を定期的に公表し、消費者に届けることは、消費者庁の事故情報一元化にとって重要であるため、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>消費生活用製品安全法に基づく情報の公表頻度(毎週2回)</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>毎週2回(火・金曜日)に公表</td> <td>過去の実績を踏まえて目標値を設定した。</td> </tr> <tr> <td>消費者安全法に基づく情報(生命・身体分野に関するものに限る)の公表の迅速性(特段の事由がない限り、報告書受領後一週間以内)</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>一週間以内に実施</td> <td>消費者事故情報を迅速に公表し、消費者に届けることは、消費者庁の事故情報一元化にとって重要であるため、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>消費生活用製品安全法に基づく情報の公表の迅速性(特段の事由がない限り、報告書受領後一週間以内)</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>一週間以内に実施</td> <td>過去の実績を踏まえて目標値を設定した。</td> </tr> <tr> <td>「事故情報データベース」の運用開始(12月より運用開始)</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>12月より関係機関内での運用開始 国民向け運用を4月に開始</td> <td>消費者に消費者事故情報の閲覧・検索が可能とすることは、重要であるため、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>「事故情報データベース」の参画関係機関数(10機関以上)</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>9機関</td> <td>消費者に消費者事故情報の閲覧・検索が可能とすることは、重要であるため、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>家庭用品品質表示法の厳正な執行(家庭用品品質表示法違反に対し厳正に対処する。)</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td>【参考指標】 ・執行件数:指示7件</td> <td>家庭用品品質表示法違反に対し厳正に対処することは消費者の権利擁護のために重要であるため、目標として設定した。</td> </tr> </tbody> </table>			達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方	消費者安全法に基づく情報(生命・身体分野に関するものに限る)の公表頻度(毎週1回)	C:達成に向けて進展があった	毎週1回(水曜日)に公表	消費者事故情報を定期的に公表し、消費者に届けることは、消費者庁の事故情報一元化にとって重要であるため、目標として設定した。	消費生活用製品安全法に基づく情報の公表頻度(毎週2回)	C:達成に向けて進展があった	毎週2回(火・金曜日)に公表	過去の実績を踏まえて目標値を設定した。	消費者安全法に基づく情報(生命・身体分野に関するものに限る)の公表の迅速性(特段の事由がない限り、報告書受領後一週間以内)	C:達成に向けて進展があった	一週間以内に実施	消費者事故情報を迅速に公表し、消費者に届けることは、消費者庁の事故情報一元化にとって重要であるため、目標として設定した。	消費生活用製品安全法に基づく情報の公表の迅速性(特段の事由がない限り、報告書受領後一週間以内)	C:達成に向けて進展があった	一週間以内に実施	過去の実績を踏まえて目標値を設定した。	「事故情報データベース」の運用開始(12月より運用開始)	C:達成に向けて進展があった	12月より関係機関内での運用開始 国民向け運用を4月に開始	消費者に消費者事故情報の閲覧・検索が可能とすることは、重要であるため、目標として設定した。	「事故情報データベース」の参画関係機関数(10機関以上)	C:達成に向けて進展があった	9機関	消費者に消費者事故情報の閲覧・検索が可能とすることは、重要であるため、目標として設定した。	家庭用品品質表示法の厳正な執行(家庭用品品質表示法違反に対し厳正に対処する。)	C:達成に向けて進展があった	【参考指標】 ・執行件数:指示7件	家庭用品品質表示法違反に対し厳正に対処することは消費者の権利擁護のために重要であるため、目標として設定した。
	達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方																															
消費者安全法に基づく情報(生命・身体分野に関するものに限る)の公表頻度(毎週1回)	C:達成に向けて進展があった	毎週1回(水曜日)に公表	消費者事故情報を定期的に公表し、消費者に届けることは、消費者庁の事故情報一元化にとって重要であるため、目標として設定した。																																
消費生活用製品安全法に基づく情報の公表頻度(毎週2回)	C:達成に向けて進展があった	毎週2回(火・金曜日)に公表	過去の実績を踏まえて目標値を設定した。																																
消費者安全法に基づく情報(生命・身体分野に関するものに限る)の公表の迅速性(特段の事由がない限り、報告書受領後一週間以内)	C:達成に向けて進展があった	一週間以内に実施	消費者事故情報を迅速に公表し、消費者に届けることは、消費者庁の事故情報一元化にとって重要であるため、目標として設定した。																																
消費生活用製品安全法に基づく情報の公表の迅速性(特段の事由がない限り、報告書受領後一週間以内)	C:達成に向けて進展があった	一週間以内に実施	過去の実績を踏まえて目標値を設定した。																																
「事故情報データベース」の運用開始(12月より運用開始)	C:達成に向けて進展があった	12月より関係機関内での運用開始 国民向け運用を4月に開始	消費者に消費者事故情報の閲覧・検索が可能とすることは、重要であるため、目標として設定した。																																
「事故情報データベース」の参画関係機関数(10機関以上)	C:達成に向けて進展があった	9機関	消費者に消費者事故情報の閲覧・検索が可能とすることは、重要であるため、目標として設定した。																																
家庭用品品質表示法の厳正な執行(家庭用品品質表示法違反に対し厳正に対処する。)	C:達成に向けて進展があった	【参考指標】 ・執行件数:指示7件	家庭用品品質表示法違反に対し厳正に対処することは消費者の権利擁護のために重要であるため、目標として設定した。																																
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>4.(2) 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PIO-NET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。</p> <p>4.(2)⑥ 既存制度のすき間を埋めるために、制度の改正や新たな制度の創設が必要な場合は、消費者庁において必要な措置を検討し速やかに方針を決定する。</p>																																

平成21年度政策評価書要旨

評価実施時期：平成22年8月

担当部局名：消費者庁取引・物価対策課

施策名	消費者取引対策の推進		政策体系上の位置付け							
			消費者政策の推進							
施策の概要	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者トラブルの実態を踏まえ、経済産業局との密な連携の下、悪質事業者に対する行政処分（業務停止命令・指示）などを厳正に行う。 ・都道府県の法執行の強化の支援 ・4業法により主務大臣が行う主務大臣が行う行政処分への対応 									
施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等	【評価結果の概要】 （総合的評価） 消費者取引対策を着実に推進してきているところ、一層的確かつ厳正な特定商取引法の執行などを行っていく。 （必要性） 訪問販売など消費者トラブルの多い取引について消費者利益の保護を図るためには、消費者トラブルの実態を踏まえ、悪質事業者に対して特定商取引法に基づく行政処分などを厳正に行うことが必要。 （有効性） 特定商取引法違反事案が巧妙化・複雑化している中、平成21年度は48件の行政処分を行い、悪質事業者による被害拡大の防止などが図られた。 （効率性） 消費者庁と経済産業局の密な連携の下で限られた人的リソースなどを効率的に活用して法執行を実施。 （反映の方向性） 平成21年12月より原則すべての商品・サービスが規制対象となったことに伴い、平成21年12月以降の消費者被害・苦情相談情報が積み重なるにつれ、今後、処分の是非の判断を求められる事案は大幅に増えることが見込まれ、また、違反事案が巧妙化・複雑化してきている。こうした中で、国民各界各層からの要請に応え消費者保護を適切に図るべく、多種多岐にわたる事案に的確に対処することができるよう執行体制を抜本的に強化する。 【達成目標、達成状況、実績値、達成目標の考え方】									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>達成目標</th> <th>達成状況</th> <th>実績値</th> <th>達成目標の考え方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>特商法等所管法律の違反に対し、厳正に対処する</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td> 【参考指標】 ・処分件数 48件 ・ISP通報件数 20,848件 ・金融庁への情報提供件数 35件 </td> <td>消費者トラブルの多い取引について消費者利益の保護を図るためには、消費者トラブルの実態を踏まえ、悪質事業者に対して特商法に基づく行政処分などを厳正に行うことが必要であるため、目標として設定した。</td> </tr> </tbody> </table>			達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方	特商法等所管法律の違反に対し、厳正に対処する	C:達成に向けて進展があった	【参考指標】 ・処分件数 48件 ・ISP通報件数 20,848件 ・金融庁への情報提供件数 35件
達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方							
特商法等所管法律の違反に対し、厳正に対処する	C:達成に向けて進展があった	【参考指標】 ・処分件数 48件 ・ISP通報件数 20,848件 ・金融庁への情報提供件数 35件	消費者トラブルの多い取引について消費者利益の保護を図るためには、消費者トラブルの実態を踏まえ、悪質事業者に対して特商法に基づく行政処分などを厳正に行うことが必要であるため、目標として設定した。							
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）							

平成21年度政策評価書要旨

評価実施時期：平成22年8月

担当部局名：消費者庁取引・物価対策課

施策名	物価対策の推進		政策体系上の位置付け								
			消費者政策の推進								
施策の概要	<p>各種公共料金の改定等について、物価問題に関する関係閣僚会議への付議や関係省庁との協議により調整を行う。また、内外価格差など公共料金に関する調査を行い結果などについて消費者への情報提供などを行う。</p>										
<p>施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等</p>	<p>(総合的評価) 公共料金の改定等に係る調整を適切に行うなど物価安定対策を的確に進めることができたが、消費者利益の擁護・増進を任務とする消費者庁が設置されたことを踏まえ、公共料金の改定等手続に係る消費者庁の関与についての検討を行っていく。</p> <p>(必要性) 物価の安定は、国民の日常生活に深く関係し、消費者利益の擁護及び増進のために重要であることから、各省庁が認可等を行っている公共料金の改定等について、適切に関与することが必要。</p> <p>(有効性) 各省庁が行う公共料金の改定等について、物価高騰対策の観点から適切に関与。</p> <p>(効率性) 公共料金の重要性に応じた対応（重要なものは閣僚会議への付議、それ以外は省庁間協議等）を行い、公共料金への関与を効率的に実施。</p> <p>(反映の方向性) 公共料金への関与について、物価の安定や消費者利益の擁護及び増進の観点から、消費者庁・消費者委員会の関与の在り方も踏まえて、その仕組みの見直しの検討を行う。</p> <p>【達成目標、達成状況、実績値、達成目標の考え方】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">達成目標</th> <th style="width: 15%;">達成状況</th> <th style="width: 40%;">実績値</th> <th style="width: 20%;">達成目標の考え方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>消費者への物価に関する情報提供</td> <td>C:達成に向けて進展があった</td> <td> <p>【参考指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「公共料金の窓HPへのアクセス数」 6,709件 ・「公共料金の窓HPへのデータ登録数」 90件 ・「物価情報ネットワークHPへのアクセス数」 5,714件 ・「物価情報ネットワークHPへのデータ登録数」 一件 </td> <td>物価の安定は消費者利益の擁護及び増進のために重要であるため、目標として設定した。</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ 消費者庁設立に伴う情報システム変更作業等に伴いホームページを開設できなかった期間（平成21年9月～10月）があったことなどから、前年度との比較は困難である。</p>			達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方	消費者への物価に関する情報提供	C:達成に向けて進展があった	<p>【参考指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「公共料金の窓HPへのアクセス数」 6,709件 ・「公共料金の窓HPへのデータ登録数」 90件 ・「物価情報ネットワークHPへのアクセス数」 5,714件 ・「物価情報ネットワークHPへのデータ登録数」 一件 	物価の安定は消費者利益の擁護及び増進のために重要であるため、目標として設定した。
達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方								
消費者への物価に関する情報提供	C:達成に向けて進展があった	<p>【参考指標】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「公共料金の窓HPへのアクセス数」 6,709件 ・「公共料金の窓HPへのデータ登録数」 90件 ・「物価情報ネットワークHPへのアクセス数」 5,714件 ・「物価情報ネットワークHPへのデータ登録数」 一件 	物価の安定は消費者利益の擁護及び増進のために重要であるため、目標として設定した。								
<p>関係する施政方針演説等内閣の重要政策（主なもの）</p>	施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）								

平成 2 1 年度政策評価書要旨

評価実施時期：平成22年 8 月

担当部局名：消費者庁表示対策課

施策名	消費者表示対策の推進	政策体系上の位置付け									
		消費者政策の推進									
施策の概要	<p>景品表示法に違反する疑いのある行為について、所要の調査（立入検査、事情聴取等）を行い、調査結果に基づいて必要な措置（措置命令（平成21年8月以前にあっては排除命令）、警告又は注意をいう。）を講ずる。</p>										
<p>施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等</p>	<p>【評価結果の概要】 （総合的評価） 平成21年度において措置をとった事件については、国民生活に深く関わっており、社会のニーズが高い分野のものであり、またその処理日数も大幅に改善されており、景品表示法を厳正かつ迅速に、かつ、効果的に執行できたものと評価できる。 他方、排除命令、警告、注意の件数自体は減少しているところ、近年になく多数寄せられている景品表示法違反被疑情報を効率的に処理し、違反事件に結びつけるための取組については、さらに改善する余地があると思われる。</p> <p>（必要性） 消費者が適正な選択を行える意思決定環境を創出・確保する観点から、商品又はサービスの品質等の内容や価格等の取引条件について誤認を与えることにより消費者の適正な選択を妨げる不当表示等に対して、景品表示法に基づいて厳正・迅速に対処することが必要不可欠である。また、本施策は、一般消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保という公益を目的として、消費者取引を行う事業者を対象としてなされるものであるところ、行政においてなされる必要がある。</p> <p>（有効性） 外部から提供される景品表示法違反被疑情報が大幅に増加する一方で、措置命令・排除命令、警告、注意の件数自体は減少している。しかし、国民生活に広く影響のある幅広い分野の事案に積極的に取り組んでおり、この点は、広く事業者に対して景品表示法への注意・関心を促すことにつながるもので、違反行為の未然防止という観点からも意味のあるものであり、その有効性を評価できる。</p> <p>（効率性） 措置命令・排除命令を行った事案の処理に要した日数（事件処理開始日から措置命令・排除命令までの期間で休日を含む。）の平均値は110日であり、前年度に比し、76日減少している。また、半数以上の案件（7件）について、3ヶ月以内に処理している。 限られたリソースの効率的活用の観点から、景品表示法違反事件処理が効率的に行われたものと評価できる。</p> <p>（反映の方向性） 引き続き、限られた人員を効果的・効率的に配分し最大限の成果を挙げるため、消費者庁における法執行力を向上させるとともに、同法を執行する消費者庁、公正取引委員会及び都道府県との間の連携を図ることにより、国民生活に広く影響のある分野における景品表示法違反被疑事件を取り上げるなど、国民のニーズの動向を踏まえた重点的な法執行を行っていく必要がある。同時に、外部から提供された情報等を効率的に処理し、違反事件に結びつけるための体制整備等を含めた取組をさらに行っていく必要がある。</p> <p>【達成目標、達成状況、実績値、達成目標の考え方】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">達成目標</th> <th style="width: 25%;">達成状況</th> <th style="width: 25%;">実績値</th> <th style="width: 25%;">達成目標の考え方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> 景品表示法の厳正な執行 【参考指標】 ・景品表示法違反事件の処理件数 ・措置命令・排除命令 ・景品表示法違反事件の平均事件処理日数 </td> <td>C: 達成に向けて進展があった</td> <td> ・景品表示法違反事件処理件数: 3,486件 ・措置命令・排除命令: 12件 ・平均事件処理日数: 110日 </td> <td>景品表示法の厳正な執行を行うことにより、一般消費者が、商品又はサービスに関する正確な情報に基づいて、自主的かつ合理的に商品又はサービスを選択できるような環境の創出・確保が期待されるため目標として設定した。</td> </tr> </tbody> </table>			達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方	景品表示法の厳正な執行 【参考指標】 ・景品表示法違反事件の処理件数 ・措置命令・排除命令 ・景品表示法違反事件の平均事件処理日数	C: 達成に向けて進展があった	・景品表示法違反事件処理件数: 3,486件 ・措置命令・排除命令: 12件 ・平均事件処理日数: 110日	景品表示法の厳正な執行を行うことにより、一般消費者が、商品又はサービスに関する正確な情報に基づいて、自主的かつ合理的に商品又はサービスを選択できるような環境の創出・確保が期待されるため目標として設定した。
達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方								
景品表示法の厳正な執行 【参考指標】 ・景品表示法違反事件の処理件数 ・措置命令・排除命令 ・景品表示法違反事件の平均事件処理日数	C: 達成に向けて進展があった	・景品表示法違反事件処理件数: 3,486件 ・措置命令・排除命令: 12件 ・平均事件処理日数: 110日	景品表示法の厳正な執行を行うことにより、一般消費者が、商品又はサービスに関する正確な情報に基づいて、自主的かつ合理的に商品又はサービスを選択できるような環境の創出・確保が期待されるため目標として設定した。								
<p>関係する施政方針演説等内閣の重要政策(主なもの)</p>	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	景品表示法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。								

平成21年度政策評価書要旨

評価実施時期：平成22年8月

担当部局名：消費者庁食品表示課

施策名	食品表示対策の推進			政策体系上の位置付け																
				消費者政策の推進																
施策の概要	<p>JAS法、食品衛生法、健康増進法等の食品表示に関する関係法令に基づき、表示基準等の企画・立案を行うとともに、表示違反に対して関係省庁と連携しつつ執行を実施する。 具体的には、以下の施策を講じているところである。</p> <p>① JAS法に基づく品質表示基準の策定・改正を行うとともに、当該基準に基づく適正な表示がなされているか監視を行い、表示違反に対して厳正に対処する。</p> <p>② 食品衛生法に基づく表示基準の改正を行うとともに、表示違反に対して厳正に対処する。</p> <p>③ 健康増進法に基づく栄養表示制度や特別用途表示制度について検討を行い、必要に応じて改正を行うとともに、当該表示制度に係る表示違反や虚偽・誇大な広告に対して厳正に対処する。</p>																			
施策に関する評価結果の概要と達成すべき目標等	<p>【評価結果の概要】</p> <p>(総合的評価) 食品表示に関する制度について、消費者や食品事業者に対して、分かりやすいパンフレットを作成・配布し、食品表示制度についての正しい知識の普及啓発を図ることができた。 また、食品表示に関する一元的な相談対応については、消費者や食品事業者からの問い合わせに対して消費者庁において一元的に対応することで、適切で迅速な対応が図った。 所管法令の執行に関しては、食品表示の関連法令に基づき、表示違反行為に対して厳正に対処を行うことにより、適正な食品表示の推進を図った一方で、①JAS法とその他関係法令との連携、②執行状況に関する消費者への情報提供、③健康食品等の虚偽・誇大表示に関する監視・執行体制の強化等の課題に対応する必要がある。</p> <p>一方、所管法令の執行に関しては、</p> <p>①JAS法とその他関係法令との効果的な連携体制の構築 ②所管法令の執行状況に関する消費者への分かりやすい形での情報提供の実施 ③専任職員が配属されていない健康食品等の虚偽・誇大表示に関する監視・執行についての執行体制の強化 といった執行体制に関する課題がある。</p> <p>(必要性) 食品の表示は、消費者が食品を選択する際の重要な判断材料であり、適正な表示がなされることが消費者利益の確保のために不可欠である。 このため、消費者利益の擁護と増進を図るためには、JAS法、食品衛生法、健康増進法に関連する表示基準等を的確に企画・運用し、さらにはこれらの法令の違反行為に対して厳正に対処を行う必要がある。</p> <p>(有効性) パンフレットの作成に当たっては、消費者等の意向を踏まえ、分かりやすいパンフレットの作成に努めた。加えて、表示の実態等を踏まえて、適宜、パンフレットを追加で作成・配布したことにより、消費者や輸入事業者を含む食品事業者に対して、食品表示制度の効果的な普及啓発を行うことができたと考えている。 食品表示の関連法令に基づき、表示違反行為に対して厳正に対処を行うことにより、適正な食品表示の推進を図った。</p> <p>(効率性) 消費者や食品事業者からの食品表示に関する問い合わせに対して、消費者庁において一元的に対応することで、適切で迅速な対応を図った。</p> <p>(反映の方向性) 食品表示に関する一元的な法律の制定など法体系の在り方について、食品表示の関係法令を統一的に解釈・運用を行うとともに、現行制度の運用改善を行いつつ問題点を把握し、検討を進めることとしている。なお、食品表示に関する個別課題としては、①加工食品における原料原産地表示の義務付けの拡大、②健康食品の表示の在り方、③栄養成分の表示の在り方など、早急な対応を要する喫緊の課題がある。 また、所管法律の執行については、①JAS法とその他関係法令との効果的な連携体制の構築、②JAS法をはじめとする各法律の執行状況に関する消費者への分かりやすい情報提供の実施、③専任職員が配属されていない健康食品等の虚偽・誇大表示に関する監視・執行についての執行体制の強化等を行うことにより、執行力の強化を図ることとする。 今後とも、消費者行政の重要な分野である食品表示制度について、食品表示の関係法令を統一的に解釈・運用等を通じて、消費者がメリットを実感できる行政を推進することとする。</p> <p>【達成目標、達成状況、実績値、達成目標の考え方】</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">達成目標</th> <th style="width: 15%;">達成状況</th> <th style="width: 15%;">実績値</th> <th style="width: 45%;">達成目標の考え方</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>食品表示制度の普及・啓発のためのパンフレット作成(2件)</td> <td>B：達成できた</td> <td>3件</td> <td>食品表示制度の普及・定着を図っていくことが重要であることから、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>食品表示に係る一元的な相談対応(月平均1,000件)</td> <td>B：達成できた</td> <td>月平均1,500件</td> <td>消費者庁の設置により、食品表示に関する関連法令に基づく食品表示に関する問い合わせに対しては、消費者庁が一元的に対応できることとなったことから、目標として設定した。</td> </tr> <tr> <td>所管法律の厳正な執行</td> <td>C：達成に向けて進展があった</td> <td>・処理件数：88件 (H21.9～H22.3)</td> <td>表示違反に対して厳正に執行を行うことにより食品表示の適正化が図られるため、目標として設定した。</td> </tr> </tbody> </table>				達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方	食品表示制度の普及・啓発のためのパンフレット作成(2件)	B：達成できた	3件	食品表示制度の普及・定着を図っていくことが重要であることから、目標として設定した。	食品表示に係る一元的な相談対応(月平均1,000件)	B：達成できた	月平均1,500件	消費者庁の設置により、食品表示に関する関連法令に基づく食品表示に関する問い合わせに対しては、消費者庁が一元的に対応できることとなったことから、目標として設定した。	所管法律の厳正な執行	C：達成に向けて進展があった	・処理件数：88件 (H21.9～H22.3)	表示違反に対して厳正に執行を行うことにより食品表示の適正化が図られるため、目標として設定した。
達成目標	達成状況	実績値	達成目標の考え方																	
食品表示制度の普及・啓発のためのパンフレット作成(2件)	B：達成できた	3件	食品表示制度の普及・定着を図っていくことが重要であることから、目標として設定した。																	
食品表示に係る一元的な相談対応(月平均1,000件)	B：達成できた	月平均1,500件	消費者庁の設置により、食品表示に関する関連法令に基づく食品表示に関する問い合わせに対しては、消費者庁が一元的に対応できることとなったことから、目標として設定した。																	
所管法律の厳正な執行	C：達成に向けて進展があった	・処理件数：88件 (H21.9～H22.3)	表示違反に対して厳正に執行を行うことにより食品表示の適正化が図られるため、目標として設定した。																	
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)																	