

消費者庁において平成26年度に実施した政策評価の結果の政策への反映状況について

<規制の事前評価>

	(担当課)	(ページ)
政策名： 不当表示に対する課徴金制度の導入	課徴金制度検討室	1

<実績評価方式による事後評価>

政策名： 消費者政策の推進	(担当課)	(ページ)
施策名： (1) 消費者政策の企画・立案・推進及び調整	消費者政策課	3
(2) 消費生活に関する制度の企画・立案・推進	消費者制度課	4
(3) 個人情報保護に関する施策の推進	消費者制度課	5
(4) 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	6
(5) 物価対策の推進	消費者調査課	7
(6) 地方消費者行政の推進	消費者教育・地方協力課	8
(7) 消費者の安全確保のための施策の推進	消費者安全課	10
(8) 消費者取引対策の推進	取引対策課	11
(9) 消費者表示対策の推進	表示対策課	12
(10) 食品表示の企画・立案・推進	食品表示企画課	13

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事前評価 担当課：課徴金制度検討室

<p>施策名</p>	<p>不当表示に対する課徴金制度の導入</p>
<p>規制の目的・内容 ・必要性</p>	<p>(規制の目的・必要性) 現行の規制である景品表示法上の措置命令は、不当表示が繰り返し発生している現状に照らし、経済的な観点からは一般的な不当表示抑止機能を実効的に果たしているとはいえないものと考えられるところ、一定の経済的不利益を賦課することにより、不当表示規制の実効性をより一層確保するための新たな措置を講ずる必要がある。 この点、経済的不利益の賦課については、規制を新設するのではなく、民事訴訟手続による対応も考えられるが、不当表示事案では、個々の消費者が実際にどの程度の損害を被ったのかを算出することが困難な場合が多いと考えられるほか、算出できたとしてもその金額が僅少であるなど、その特性上、民事訴訟になじまない場合も多いため、平成25年12月に成立・公布された消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号）による対応も含め、民事訴訟手続による対応だけでは十分でない。 このため、不当表示の抑止の実効性の確保という目的を直接かつ機動的に実現するためには、行政が違反行為の抑止のために経済的不利益を課す制度である、課徴金制度を導入することが必要となる。</p> <p>(規制の内容) 商品又は役務の取引に関連する不当な表示を防止するための方策として、景品表示法に定められている措置命令に加え、不当表示を行った事業者に経済的不利益を賦課するもの。 課徴金の対象となる不当表示は、優良誤認表示（同法第4条第1項第1号）及び有利誤認表示（同項第2号）とし、不実証広告規制（同条第2項）に係る表示については、一定の期間内に当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出がない場合には当該表示を不当表示と推定する。</p>
	<p>【規制の費用】</p> <p>(遵守費用) ①課徴金を課されないために要する遵守費用について 本課徴金制度の趣旨は、不当表示を行った事業者に経済的不利益を課すことは、不当表示を行う動機を失わせ、違反行為たる不当表示の抑止力を高める点にある。 これまでも不当表示を行った場合には、景品表示法違反として措置命令を課しているところ、本課徴金制度導入に当たって、景品表示法における不当表示性を含め実体的要件等の枠組みには変更はなく、事業者としては、適正な表示活動を行っている限り、従来どおり、景品表示法に違反することはなく措置命令や課徴金納付命令を受けることはない。 したがって、事業者が、本課徴金制度導入に伴い規制を遵守するために、新たに追加的費用が発生することはない。</p> <p>②課徴金納付命令に当たり必要な範囲での調査に応じる費用について 本課徴金制度は、課徴金納付命令に当たり必要な範囲で立入検査や報告徴収等を行うことができる。違反時には刑罰を科すことで実効性を担保しており、この点でも一定の規制を課すものである。 もっとも、現行法上、措置命令を課すに当たり同様の権限が既に存在しており、実際にも立入検査や報告徴収等は措置命令のために行われるものと課徴金納付命令のために行われるものとで同一機会に行うことが想定されることから、事業者に対し新たに過大な負担を課すことにはならず、殊更の費用負担は生じない。</p> <p>③被害回復制度を利用するに当たっての費用について 事業者は、不当表示を行ったとして課徴金納付命令案（弁明の機会通知書）を受けた場合には、返金措置の実施によって課徴金が減額等される制度の利用が考えられる。 かかる制度を利用する場合、事業者には、返金のための通知や公告、返金手続の履行や問合せ対応等のために一定のコストが掛かることが想定される。もっとも、被害回復制度の実施はそもそも事業者の任意によるものである。また、返金措置が要件を満たす場合には課徴金の額が減額される。さらに、事業者が、不当表示により商品又は役務を購入した消費者に対して損害を与えた場合には、取引を行った消費者から、訴訟提起等の方法により損害賠償請求等を受ける可能性があるところ、返金額が損害賠償債務に対する支払である限り、当該債務は減少又は消滅する。 したがって、前記返金手続の利用に伴い事業者が負担しなければならない費用は過大なものとはいえない。</p>

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事前評価 担当課：課徴金制度検討室

<p>規制の費用・便益</p>	<p>(行政費用) 本課徴金制度導入に伴い、消費者庁は、措置命令の要件ではないが課徴金納付命令（又は被害回復制度）の要件である事項の調査・確認（後記①～③）、課徴金の徴収事務（後記④）を行うべきこととなる。これらの業務は、原則として、現行法下の措置命令に係る調査・確認と合わせて遂行すべきものである。</p> <p>①課徴金額算定の基礎となる不当表示の対象商品又は役務の「売上額」の確認、課徴金額の算定及び違反事業者の主観的要素の確認 現行法下においても、消費者庁は、措置命令の必要性等の判断資料とすべく、前記「売上額」や事業者の認識を調査して把握している場合が多いため、現在の業務と重複し、追加的に大きな費用が生じるものではない。また、法適用、金額算定等について、非裁量的・画一的な制度であり、速やかに課徴金納付命令を課すことができる。</p> <p>②事前手続（弁明の機会の付与）に係る事務負担 違反事業者に弁明の機会の付与に係る通知を行い、弁明書の提出があった場合には、その内容等を勘案して、課徴金納付命令を課すか否かの決定を行うことになり、追加的に業務が発生するものの、これまでも違反事業者に対する措置命令発出のために弁明手続が行われてきていたのであって、同様の手続を行うに当たって追加的に大きな費用が生じるものではない。</p> <p>③被害回復制度の要件充足性の確認 消費者庁は、違反事業者が返金措置の実施に関する計画を提出した際にそれが認定要件を満たすものか、認定を受けた事業者が返金措置計画に従い返金措置を適切に実施したか（例えば、(ア)個別に返金額等を特定できる者に対して周知したか、(イ)申出をした者に適切に返金したか等）の確認を行う必要がある。現在の業務とは異なるものであるが、一定の条件を満たす消費者に対して一定の条件に応じた金額を支払っているか等の比較的定型的な作業となることが想定され、追加的に大きな費用が生じるものではない。</p> <p>④課徴金の徴収事務 課徴金納付の管理、徴収に必要な督促、強制執行依頼等、新しい事務が生じるため、体制整備に若干の費用を要するものの、課徴金制度自体は他の制度に既に存在するものであって金銭徴収業務について行政の側において既に一定のノウハウが蓄積されているものであるから、多大な費用が生じるようなものではない。</p> <p>(その他の社会的費用) 特に想定されるものはない。</p> <p>【規制の便益】 不当表示を行った事業者に対して、課徴金により経済的不利益を課すことで、事業者が不当表示を行うインセンティブを削ぎ、不当表示に対する抑止力を強化することができる。これに伴い、結果として不当表示違反事案の件数を減少させることによって、違反行為取締りのためのコストが削減できるといふ便益も期待できる。また、不当表示の抑止が行われることで法令を遵守している事業者との公平が図られ、健全な消費市場の構築にも効果を有する。</p>
<p>政策評価の結果</p>	<p>以上のとおり、景品表示法に本課徴金制度を導入することにより、不当表示に対する抑止力を強化することができる一方、本課徴金制度導入に伴う費用は多大なものではないため、便益が費用を上回るものと考えられる。</p>
<p>評価結果の政策への反映内容</p>	<p><法令改正> 評価結果を受けて、本施策を盛り込んだ「不当景品類及び不当表示防止法の一部を改正する法律案」を国会に提出し、平成26年11月19日に成立、同月27日に公布された。</p>

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事後評価（1） 担当課：消費者政策課

<p>施策名</p>	<p>消費者政策の企画・立案・推進及び調整</p>
<p>施策の概要</p>	<p>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、消費者政策の計画的な推進を図るための5か年計画である「消費者基本計画」の検証・評価及び見直しを行うなど、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。 消費者政策の推進等について密接な連絡、情報交換、協議等を行うため、関係省庁による連絡会議を機動的に開催するなど、消費者の利益の擁護及び増進の観点から、関係行政機関の調整を行う。消費者の立場に立った政策を推進する。</p>
<p>施策に関する評価結果</p>	<p>平成25年度に目標を設定した全ての測定指標について、目標を達成することができた。 したがって、施策は「目標達成」と判断した。</p>
<p>評価結果の政策への反映内容</p>	<p><予算要求> <ul style="list-style-type: none"> ・インターネット消費者取引に関する実態調査を推進するため、平成27年度概算要求（60百万円）を行った。（26年度予算額：62百万円、27年度予算案額：34百万円） ・消費者行政の総合的調整対応を継続的に推進するため、平成27年度概算要求（14百万円）を行った。（26年度予算額：15百万円、27年度予算案額：10百万円） ・消費者行政の国際化を継続的に推進するため、平成27年度概算要求（65百万円）を行った。（26年度予算額：64百万円、27年度予算案額：63百万円） ・消費者政策の企画立案に必要な調査及び消費者情報の分析・発信を継続的に推進するため、平成27年度概算要求（84百万円）を行った。（26年度予算額：81百万円、27年度予算案額：75百万円） ・消費者財産被害事案への対応を継続的に推進するため、平成27年度概算要求（31百万円）を行った。（26年度予算額：31百万円、27年度予算案額：28百万円） <p><事前分析表への反映> 政策評価において、インターネット取引に関する取組が消費者被害拡大の抑止に効果的とされたこと、及び消費環境の情報化・国際化に伴う新たな被害抑止のため、達成手段及び測定指標を以下のとおり修正した。 <ul style="list-style-type: none"> ・達成手段として新規にインターネット上の消費者トラブル抑制のための注意喚起を追加 ・測定指標を、インターネット取引を念頭に置いたものへと具体化（「インターネット取引に関する消費者問題に係る消費者の安全・安心の確保に向けた施策の実施」に改定） <p><その他の具体的取組> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全法に基づき、社名公表を伴う注意喚起及び勧告を実施。（平成26年9月～平成27年3月の期間で注意喚起を5回実施。） ・消費者庁、警察庁及び金融庁において、政府広報を通じた「高齢者の消費者トラブル」未然防止に係る注意喚起を実施。（平成26年9月～） ・消費者政策担当課長会議を開催。（平成27年2月） ・「インターネット消費者取引連絡会」の開催。（平成26年度に4回開催） </p></p></p>

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事後評価（2） 担当課：消費者制度課

<p>施策名</p>	<p>消費生活に関する制度の企画・立案・推進</p>
<p>施策の概要</p>	<p>1. 集団的消費者被害救済制度の検討 事業者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をはく奪し、被害者を救済するための制度について、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度の活用を含めた幅広い検討を加え、必要な措置を講じる。</p> <p>2. 適格消費者団体の認定、監督、支援 ①適格消費者団体による差止請求関係業務の遂行に必要な資金の確保、情報面における支援措置その他の適格消費者団体に対する支援の在り方について見直しを行い、必要な措置を講じる。 ②地域において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・拡大防止の観点から、適格消費者団体が業務を円滑に実施できるよう、情報面での支援等を実施する。 ③消費者団体訴訟制度が濫用・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> <p>3. 消費者契約法の運用・見直し ①消費者契約法に関し、消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方について、民法（債権関係）改正の議論と連携して検討する。 ②消費者団体訴訟制度における差止訴訟の対象について、適格消費者団体による活用状況を踏まえつつ、その拡大について検討する。</p> <p>4. 公益通報者保護法の推進 公益通報者保護法について、法の周知・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>
<p>施策に関する評価結果</p>	<p>・法制度の検討に関する業務に関しては、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律案」を平成25年4月に国会に提出した（同年12月成立）ほか、景品表示法への課徴金制度の導入について消費者委員会へ諮問を行う（平成25年12月）とともに、消費者委員会（専門調査会）における出席・資料提供等を通じて制度の在り方について検討を行った。また、消費者契約法については、消費者委員会における「消費者契約法に関する調査作業チーム」の会合や法務省における「法制審議会民法（債権関係）部会」への出席を行うとともに、消費者庁において「消費者契約法の運用状況に関する検討会」を設置・開催し、消費者契約法の見直しに向けた本格的検討の準備作業として、消費者契約法の運用状況を踏まえた立法事実の把握や論点の整理等を行った。</p> <p>・消費者団体訴訟制度に関する業務については、シンポジウム（全国6か所）の開催や、差止請求事例集の作成・公表等を通じて制度の普及啓発を図るとともに、適格消費者団体の認定・監督に関する業務を適切に行った。</p> <p>・公益通報者保護法については、制度の普及・啓発のための民間事業者向け説明会について、平成25年度においては、対象を企業に絞ったシンポジウム形式に変更し、経産省等関係省庁、経団連等経済団体の後援を得た上で実施した。企業事例の発表やパネルディスカッション等より企業現場のニーズに応じた形で実施したことで、内部通報制度の必要性をアピールすることができた（参加者の95%から内部通報制度の整備の重要性を感じた旨の回答を得られた。）。</p> <p>以上の取組を過去と同水準以上に実施することにより、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ことができたことから、目標達成と判断した。一方で消費生活に関する制度等の企画・立案・推進に向けた取組は、引き続き取り組むべき課題であることから、「相当程度進展あり」と判断した。</p>
<p>評価結果の政策への反映内容</p>	<p><予算要求> ・消費生活に関する制度の企画・立案・推進のため、平成27年度概算要求（52百万円）を行った。（26年度予算額：55百万円、27年度予算案額：46百万円） ・公益通報者保護の推進のため、平成27年度概算要求（27百万円）を行った。（26年度予算額：24百万円、27年度予算案額：26百万円）</p> <p><機構・定員要求> ・公益通報者保護制度の周知・啓発体制の整備のため、平成27年度機構・定員要求において増員（課長補佐クラス1名、係長クラス1名）を要求。</p> <p><その他の具体的取組> ・消費者裁判手続特例法の施行に向けて、特定適格消費者団体の業務の適正を確保するため、平成26年5月から平成27年3月までの間、「特定適格消費者団体の認定・監督に関する指針等検討会」を開催するなど、制度を円滑に施行し、かつ、実効的な運用を図るための取組を推進。 ・消費者団体訴訟制度（被害回復）について、DVDやパンフレット等のコンテンツを作成・活用し、国民全般に対して積極的な周知・啓発活動を実施。 ・公益通報者保護制度の更なる普及・啓発に向け、周知方法について所要の見直しを行い、平成26年度においては、「消費者志向経営・コンプライアンス経営シンポジウム」等（全国6か所）、公益通報者保護法に関する通報・相談窓口の管内市区町村設置率が全国平均（50.1%）を下回り、かつ過去4年間（平成22年度～25年度）説明会・研修会を実施していない地区を中心に「行政機関職員向け公益通報者保護制度に関する研修会」（全国5か所）を実施。また、公益通報者保護制度について分かりやすく解説したDVD等のコンテンツを作成・活用し、国民全般に対して積極的な周知・啓発活動を実施。</p>

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事後評価（3） 担当課：消費者制度課

<p>施策名</p>	<p>個人情報保護に関する施策の推進</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）の円滑な施行のため、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</p>	<p>法制度の周知徹底のため、全国12か所で個人情報保護法の説明会を実施するなど法律及び制度の内容等に関する情報提供及び啓発を行った。平成25年度の説明会では、都道府県との日程・会場等の調整の結果、前年度より開催回数、参加者数が減少したが、参加者に対して行ったアンケートでは、5段階評価のうち上位2段階となる「有益であった」「まあ有益であった」との回答割合が約9割に達しており、施策全体としては法制度の普及・啓発に寄与していると考えられる。</p> <p>また、平成25年10月に「平成24年度個人情報の保護に関する法律施行状況の概要」について、消費者委員会へ報告したほか、IT総合戦略本部の下に設置された「パーソナルデータに関する検討会」に対し、資料提出等の協力を行った。</p> <p>以上のとおり、目標に向けて一定の成果を挙げているものの、法制度の周知徹底や制度の検討については引き続き取組むべき課題であることから、「相当程度進展あり」と判断した。</p>
<p>評価結果の政策への 反映内容</p>	<p><予算要求></p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護の推進のため、平成27年度概算要求（20百万円）を行った。（26年度予算額：24百万円、27年度予算案額：18百万円） <p><その他の具体的取組></p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法説明会（平成26年10月～平成27年2月）において、昨年に引き続き、いわゆる「見守り協定」の締結などの個人情報の適切な共有に取り組んでいる事例について地方公共団体等から報告を行った。

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事後評価（４） 担当課：消費者教育・地方協力課

施策名	消費者に対する教育・普及啓発の企画・立案・推進
施策の概要	<p>○教育 平成24年12月に施行された「消費者教育の推進に関する法律」第9条の規定に基づき、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を策定するとともに、第19条の規定に基づき設置した「消費者教育推進会議」を開催し、委員相互の情報交換及び調整を行い、消費者教育を総合的、体系的、効果的に推進する。</p> <p>消費者教育の基盤整備として、消費者教育関連の教材及び実践事例等に関する情報等を集約して提供している消費者教育ポータルサイトをより充実させるため、随時、掲載情報件数等の拡充を行う。</p> <p>消費者教育体系イメージマップにおける、幼児期から高齢期までのライフステージ、「消費者市民社会の構築」などの4つの領域ごとに対応した消費者教育用副教材を作成する。</p> <p>○普及啓発 各地の消費者支援活動を推進するため、消費者支援活動に極めて顕著な功績のあった個人又は団体に対して、功績をたたえ顕彰する。</p> <p>消費者トラブルの減少を図るとともに消費者が主役となる社会づくりに向けた機運を高めるため、5月の消費者月間に、消費者庁、地方自治体、事業者及び民間団体等が消費者問題に関する事業を集中的に実施し、消費生活に関する知識等の普及啓発を推進する。</p> <p>高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等を図るため、高齢者、障害者及び周りの方々に対し消費者トラブルに関する情報提供等を行う仕組みを構築する。</p> <p>子どもの不慮の事故の減少への寄与を図るため、子どもの事故防止に関する注意喚起情報等を発信するとともに、「子どもを事故から守る！プロジェクト」を推進する。</p>
施策に関する評価結果	<p>本施策の成果は、だまされない賢い消費者、社会の発展と改善に積極的に参加する自立した消費者を育てることである。しかしながら、消費者教育の推進や普及啓発を行うことと、例えば、消費者の被害が減少したことの直接的な因果関係を分析することは難しいことから、短期的な目標や定量的な目標を設定することには限界があるのが実情。こうした中、本施策の成果を断片的にでも極力定量的に把握しようという観点から、前記計測指標を設定していることもあって、どの指標が主要なものかといった色分けが難しく、本施策の成果については、前記指標やその他定性的な判断を総合して判断していくことが肝要。</p> <p>前記計測指標で目標未達であった3項目のうち、①と⑧については、形式的に目標未達であっても、取組の趣旨を鑑みれば、前向きに評価すべき内容。また、目標を達成した項目については、施策の中間的な目標をクリアしているという見方が妥当というものが多いが、目標に向かって着実に前進していると、評価すべき。</p> <p>したがって、施策は「相当程度進展あり」と判断した。</p>
評価結果の政策への反映内容	<p><予算要求></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進会議に関する経費について、平成27年度概算要求（8百万円）を行った。（26年度予算額：8百万円、27年度予算案額：8百万円） ・消費者に対する教育・普及啓発の企画・立案・推進経費について、平成27年度概算要求（63百万円）を行った。（26年度予算額：47百万円、27年度予算案額：46百万円） <p><その他の具体的取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進会議及び3つの小委員会（消費者市民育成小委員会、情報利用促進小委員会、地域連携推進小委員会）の開催。平成27年3月5日に「消費者教育推進会議の取りまとめ」として公表。 ・消費者教育ポータルサイトシステム改修。（平成27年3月） ・消費者教育用教材等の作成支援のための消費生活に関する「イラスト集」の充実。（平成27年3月） ・消費者団体との意見交換会の開催。（平成26年度4回） ・子供関連イベントへの参加を通じた啓発活動の推進。（平成26年度5回） ・子供の不慮の事故防止に関する注意喚起情報等の発信。

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事後評価（5） 担当課：消費者調査課

施策名	物価対策の推進
施策の概要	<p>各種公共料金の改定等の内容について、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おいて、消費者に与える影響を十分考慮すべく所要の調整を行う。また、内外価格差など公共料金に関する調査を行い消費者への情報提供などを行う。なお、災害等の緊急時においては、物価担当官会議を開催し、関係府省連携の下で生活関連物資等の価格動向の調査・監視や需給・価格動向について、国民への情報提供を行う。</p>
施策に関する評価結果	<p>測定指標 1. 及び 2. については、いずれも平成25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。</p>
評価結果の政策への反映内容	<p><予算要求> ・物価対策の推進のため、平成27年度概算要求（75百万円）を行った。（26年度予算額：54百万円、27年度予算案額：52百万円）</p> <p><事前分析表への反映> ・物価に関する消費者への情報提供手段として、物価モニター調査を明確に位置付けることとし、事前分析表の測定指標に物価モニター調査を追加した。</p> <p><その他の具体的取組> ・消費税率引上げに伴う便乗値上げ対策として、物価モニターによる生活関連物資の価格動向の調査監視を行うとともに、消費者及び事業者からの便乗値上げに関する情報・相談を受け付け、得られた情報について、各業界の所管省庁に連絡するとともに活用した。</p>

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事後評価（6） 担当課：消費者教育・地方協力課

<p>施策名</p>	<p>地方消費者行政の推進</p>
<p>施策の概要</p>	<p>地方消費者行政の課題、消費者庁としての取組及び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・強化のための指針」に基づく施策を、着実に推進していく。 消費生活センターの法制上の位置付けや適正な配置、相談員の配置や処遇などの望ましい姿や、地方との役割分担等を踏まえた国による人材面、ノウハウ面、情報面、財政面などの支援、連携、協働の在り方について、地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査や内閣府消費者委員会における審議を踏まえ、全般的に検討を行う。 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、その運用や活用状況を踏まえつつ、消費者の利便に資する形で引き続き実施し、消費生活センターや相談窓口の周知徹底に努める。</p>
<p>施策に関する 評価結果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政について、詳細な事例集とこれを基にした地方自治体への期待、消費者庁の取組をまとめた「地方消費者行政の充実・強化のための指針」を取りまとめ（平成24年7月）、これに基づく施策を推進した。 ・各都道府県に造成されている「地方消費者行政活性化基金」について、さらに、平成25年度予算において「国と地方とのコラボレーションによる先駆的プログラム」の実施のため5億円の上積みを行うとともに、被災4県に対しては平成24年度に引き続き、平成25年度予算において約7.29億円の上積みを行った。 ・平成25年度補正予算において「基金」の上積み・延長を措置し、中長期的な検討を実施するため、「地方消費者行政強化作戦」を定め、計画的・安定的な取組の中で、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とともに、人員・予算の確保に向けた地方の自主的な取組を支援した。 ・消費者庁幹部や経済産業局などの国の機関と都道府県・政令指定都市の担当部長との意見交換や情報交換の場として、「消費者行政ブロック会議」を全国6ブロックで開催し、法執行の強化の支援や連携などに努めるとともに、地域で消費者問題に携わる者の「交流の場」として、平成25年度も全国8ブロックで「地方消費者グループ・フォーラム」を開催した。また、地方公共団体と意見交換を行うのみならず、消費者団体等が実施するシンポジウム等にも出席し、消費者団体等とも積極的に交流を図った。 ・東日本大震災への対応として、平成23年度に引き続き、地元のニーズを踏まえつつ被災地における各相談窓口に分野の専門家を派遣し、被災者の方々の生活再建を図る上で必要となる総合的な相談体制の構築に対する支援を行うほか、消費者の安全・安心をより一層確保するため、国民生活センターと共同で地方自治体に検査機器を貸与し、消費サイドで食品の放射性物質を検査する体制を整備する等、被害を受けた地方公共団体のバックアップに取り組んだ。 ・P I O - N E T刷新については、平成26年1月に国民生活センターにおいて「全国消費生活情報ネットワーク・システムの業務・システム最適化計画」を策定し、同最適化計画及び地方公共団体からの意見や要望を踏まえ平成27年度のP I O - N E T刷新に向けた作業を進めた。 <p>以上のとおり、年度当初に掲げた目標は概ね達成した。</p>

評価結果の政策への反映内容

<予算要求>

- ・平成26年度補正予算において、「地方消費者行政推進交付金」を20億円措置。
- ・平成27年度概算要求：6,074百万円（26年度予算額：3,853百万円、27年度予算案額：3,649百万円）
- ・平成27年度予算案において、「地方消費者行政推進交付金」を活用し、消費生活相談体制の維持・充実、消費者問題解決力の高い地域社会作り等の地方公共団体の取組及び国が提案する政策テーマに対応した先駆的な取組を支援するため、50億円を要求。（26年度予算額：30億円、27年度予算案額：30億円）
- ・平成27年度予算案において、岩手県・宮城県・福島県・茨城県の「地方消費者行政推進交付金」については、震災・原発事故を受けた緊急対応に活用するため、5.47億円を要求。（26年度予算額：6.99億円、27年度予算案額：4.82億円）

<機構・定員要求>

- ・平成26年に成立した改正消費者安全法において、消費生活相談員資格試験制度が創設されたことにより、試験機関や試験内容等のモデル問題の作成、地方公共団体への制度改正の周知等のため、平成27年度定員要求において、資格試験制度担当4名（課長補佐クラス1名、係長クラス2名、係員クラス1名）を要求。

<事前分析表への反映>

- ・政策評価の結果を踏まえ、「地方消費者行政強化作戦」の達成度について、地方消費者行政推進交付金等事業の効果を検証し適切な交付の仕組みの構築を検討すべく、平成26年度の事前分析票表における測定指標に追加。

<その他の具体的取組>

- ・積極的な地方の関係者との意見交換等の実施。
- ・「地方消費者行政活性化基金」及び「地方消費者行政推進交付金」を活用し、相談体制の充実等、地方公共団体における取組を支援。
- ・「地方消費者行政グループ・フォーラム」（全国8ブロック）の開催を通じ、地域で消費者問題に関わる団体・グループの交流を促進。（平成26年12月～平成27年3月）
- ・「消費者行政ブロック会議」（全国6ブロック）の開催を通じ、地方公共団体との連携を強化。（平成26年9月～10月）
- ・消費者安全法を含む「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律案」が平成26年6月に第186回通常国会において成立。
- ・不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律が成立したことを受けて、改正後の消費者安全法に基づく消費生活相談員資格試験制度等の詳細な制度設計に関する検討会を開催し、平成26年11月12日に報告書を公表。
- ・「PI0-NET刷新に関する検討会」の意見を踏まえ、平成26年1月に策定した最適化計画に基づき、平成27年度のPI0-NET刷新に向けて、業務改善・システム改修を図るため、各種調達及び構築作業等を実施。
- ・消費者ホットラインについて、消費者被害から救済される機会を増やし、また、その被害の拡大を防止するため、3桁の電話番号の利用について総務省へ要望を行った。総務省において「電気通信番号規則の細目を定めた件の一部を改正する告示」が改正され、消費者ホットラインは覚えやすい3桁番号である「188番」を利用することとなった。
- ・放射性物質検査機器の貸与等による放射性物質検査体制の整備を実施。（検査機器の配分（257自治体に369台）：～26年9月末／研修会の実施：随時）
- ・「地方消費者行政活性化基金」を通じて、被災地の地方公共団体の相談体制の構築のため、相談窓口に関分野の専門家を派遣する事業等の支援を実施。

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事後評価（7） 担当課：消費者安全課

<p>施策名</p>	<p>消費者の安全確保のための施策の推進</p>
<p>施策の概要</p>	<p>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、毎週定期的な件数、事故概要等を公表している。</p> <p>事故情報データバンクは、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し、平成22年4月から国民の方にはインターネットから同データバンクの事故情報を自由に閲覧・検索することができるようにしている。</p> <p>食品と放射性物質に関しては、消費者の目線に立ち、関係省庁、地方自治体、消費者団体等と連携しつつ、消費者へのわかりやすい情報提供、消費者とのリスクコミュニケーションの強化に努めている。また、リスクコミュニケーションについては、これまで消費者の日常生活における身近な問題をテーマとして行ってきており、引き続き推進していくこととしている。</p> <p>「医療機関ネットワーク」は、消費者の生命または身体に生ずる被害に関する事故等の概要等の詳細情報を医療機関から収集し、同種事故等の再発防止に活かしていくことを目的としており、平成22年12月に事業を開始している。</p> <p>平成24年8月に消費者安全法の一部を改正する法律が成立し、同年10月に消費者安全調査委員会が設置された。消費者安全調査委員会は、生命・身体の被害に関する消費者事故等の中から、事故等の発生・拡大の防止及び被害の軽減を図るために原因を究明する必要がある事故を選定し、調査を行っている。</p>
<p>施策に関する評価結果</p>	<p>各測定指標については、消費者の安全確保のための施策の推進における達成度合いを測定する主なものであると考えている。</p> <p>平成25年度に目標を設定した測定指標については、本事業の施策のみで事故件数の増減やリスクに関する消費者への理解浸透を分析できるものではないが、概ね目標達成に資する成果をあげることができたことから、「相当程度進展あり」と判断した。</p> <p>なお、測定指標③、⑦、⑩、⑪については、前年度より実績が下がっているが、各指標におけるその推移は社会のあらゆる要素等により左右されるものであり、一概に取組成果が不十分というものではない。</p>
<p>評価結果の政策への反映内容</p>	<p><予算要求></p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者安全法等に基づき集約される生命・身体に係る消費者事故等への対応を継続的に推進するため、平成27年度概算要求（107百万円）を行った。（26年度予算額：92百万円、27年度予算案額：90百万円） ・リコール情報の周知強化による事故の再発防止対策の推進のため、平成27年度概算要求（26百万円）を行った。（26年度予算額：26百万円、27年度予算案額：18百万円） ・消費者に対して食品中の放射性物質等に関する正確な情報提供を行い、消費者の理解の増進を図る施策を推進するため、平成27年度概算要求（68百万円）を行った。（26年度予算額：47百万円、27年度予算案額：39百万円） ・消費者安全調査委員会による事故等原因調査等の実施のため、平成27年度概算要求（99百万円）を行った。（26年度予算額：97百万円、27年度予算案額：88百万円） <p><機構・定員要求></p> <ul style="list-style-type: none"> ・調査すべき事案を早急に調査することができるよう、事故調査室の調査体制を強化するため、平成27年度機構・定員要求において増員（機構要求：企画官クラス1名、定員要求：補佐クラス2名、係長クラス2名）を要求。 <p><その他の具体的な取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ・関係行政機関等から生命・身体被害に係る消費者事故等の情報を的確に収集し、消費者への注意喚起を適切に実施。（平成26年9月～平成27年3月の間に注意喚起を9件実施。） ・食の安全等に関する緊急事態において、迅速かつ適切に対応できるよう関係府省庁と連携し、緊急時対応訓練を実施。（平成26年12月） ・食品中の放射性物質等に関し、地方公共団体等と連携した意見交換会や、地域において正確な情報提供ができる者の支援（フォローアップ研修の開催、ウェブサイト、メールマガジンでの情報提供）等を通じたリスクコミュニケーションを実施。 ・消費者安全調査委員会が原因を究明する必要があると認める事故について、事故等原因調査等を実施。

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事後評価（8） 担当課：取引対策課

<p>施策名</p>	<p>消費者取引対策の推進</p>
<p>施策の概要</p>	<p>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。 また、通信販売等について、特定商取引法の執行を補完する取組として、事業者に対し不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダ（以下「ISP」という。）や金融庁などに対し違法な電子メール広告などの情報を提供することによりウェブサイトの削除や口座の停止などを促す。また、警察との連携強化など、環境整備に必要な取組を行う。 預託法関係法令について見直しを行い、必要な改正作業を進める。 このほか、特定電子メール法に基づく表示等に関する規制・制度を運用する。</p>
<p>施策に関する評価結果</p>	<p>特定商取引法違反事案が巧妙化・複雑化している中で、経済産業局と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、平成25年度は、21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。また、ISP等への通報も着実に進んでいる。 預託法関係法令の見直しについて、平成25年度は預託法政省令を改正し、施行した。 特定電子メール法に基づき、総務省との連携の下、平成25年度は、7件の行政処分を行い、消費者保護の確保が図られた。</p>
<p>評価結果の政策への反映内容</p>	<p><予算要求> ・特定商取引法の厳正な執行等を行うため、平成27年度概算要求（228百万円）を行った。（26年度予算額：234百万円、27年度予算案額：231百万円）</p> <p><機構・定員要求> ・特定商取引法の見直し、業法・預託法関連の業務の増大に対応するため、平成27年度機構・定員要求において増員（課長補佐クラス1名、係長クラス2名）を要求。</p> <p><事前分析表への反映> ・政策評価の結果、「預託法関係法令の見直し」については、預託法施行令（平成25年7月公布、同年9月施行）及び施行規則（平成25年6月公布、同年7月施行）を改正し、目標を達成したため、測定指標から削除した。 ・特定商取引法の施行状況に鑑み、消費者被害及び法執行上の課題等の整理を行うため、「特定商取引法の見直しに関する検討状況（検討会等の開催状況）」を測定指標に追加した。</p> <p><その他の具体的取組> ・特定商取引法の厳正な執行。 ・特定電子メール法の厳正な執行。 ・通信販売業者からの違法な電子メール広告等に関する情報を関係事業者や金融庁に提供。 ・宅建業法に基づく行政処分に係る協議への対応。（平成26年3月） ・預託法政省令の改正。</p>

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事後評価（9） 担当課：表示対策課

<p>施策名</p>	<p>消費者表示対策の推進</p>
<p>施策の概要</p>	<p>一般消費者による自主的かつ合理的な選択を確保するために、 ①不当表示や過大な景品類の提供を禁止・制限する不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」という。）を運用し、違反行為に対して厳正に対処する。 また、事業者による同法の遵守を促すための施策等を実施する。 ②住宅性能の品質表示に関する共通ルールである、住宅品質確保法に基づく住宅性能表示基準の普及・啓発を図る。 ③家庭用品の品質表示の適正化を図ることを目的とする家庭用品品質表示法を運用し、家庭用品の品質に関する表示の適正化を図る。 また、同法における対象品目及び表示の標準について、適宜、規程等の改正を行う。</p>
<p>施策に関する評価結果</p>	<p>①④⑤. 景品表示法の運用について、平成25年度は、前年度に比して行政処分（措置命令）件数が増加しているところであり、厳正な景品表示法の運用が行われた。また、前年度に引き続き、景品表示法説明会に積極的に講師派遣を行い、同法の普及・啓発を実施するとともに、公正取引協議会への活動への講師派遣も行い、公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用を促進する取組が実施された。 なお、各測定指標の実績値は、年度ごとの個々の事情によって変動するものであり、定量的な指標を示すことは困難であるため、①については景品表示法の厳正な執行を続けていることをもって、④及び⑤については先方からの求めに応じて積極的に講師派遣を行っていることをもって、目標達成と判断したい。 ②住宅性能表示制度について、同制度の普及・啓発に向けた取組を行っている。 ③家庭用品品質表示法について、平成25年度は20件の指示を行うなど適切な運用がなされたほか、平成25年6月11日には、雑貨工業品品質表示規程における「洋傘」と、「いす、腰掛け及び座いす」のうち「乳幼児用のいす」について、取扱上の注意等の表示による安全への配慮を促す必要があることから、表示の標準として製品の取扱上の注意表示を新たに追加する等の告示改正を行った。</p>
<p>評価結果の政策への反映内容</p>	<p><予算要求> ・景品表示法の厳正な執行等を行うため、平成27年度概算要求（185百万円）を行った。（26年度予算額：154百万円、27年度予算案額：163百万円）</p> <p><機構・定員要求> ・食品表示等問題への対応及び改正景品表示法の施行に伴う体制の整備のため、平成27年度機構・定員要求において増員（機構要求：室長クラス1名、定員要求：課長補佐クラス3名、係長クラス3名）を要求。 ・家庭用品品質表示法の制度見直しに伴う業務量の増加に対応するため、平成27年度機構・定員要求において増員（係長クラス1名）を要求。</p> <p><その他の具体的取組> ○景品表示法の運用及び執行体制の拡充 ・景品表示法に違反する行為を行った事業者に対して、その行為の取りやめ、再発防止策の実施等を命令する行政処分（措置命令）等を実施。 ・景品表示法違反行為の未然防止等の観点から、商品等に関する表示の方法等について、事業者等からの相談に対応。 ・消費者向け電子商取引の健全な発展と消費者取引の適正化を図る観点から、一般消費者に「電子商取引表示調査員」を委嘱して、景品表示法上問題となるおそれがあると思われる表示について報告を受け、同報告を景品表示法違反事件の端緒の発見、景品表示法違反行為の未然防止の観点から行う事業者への啓発活動に活用。 ・景品表示法の普及・啓発のため、各種団体主催の食品表示等に係る講習会等に講師を派遣し、景品表示法のパンフレットの配布を行ったほか、景品表示法の改正により、事業者に対して表示等管理体制の整備が求められることから、事業者向けの説明会を主催。 ・公正競争規約の所要の変更につき公正取引協議会から相談を受け認定を行うとともに、規約担当職員が各公正取引協議会に対し規約の適正な運用等について必要な助言等を行うこと等により、公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用を促進。 ・公正取引協議会等関連団体が主催する研修会等への講師派遣。 ○住宅性能表示制度の普及・啓発 ・電話での問合せ等に対して、ウェブサイト上の資料の掲載先を案内するなど、住宅性能表示制度の普及・啓発に取り組む。 ○家庭用品の品質表示の適正化 ・家庭用品品質表示法に基づき、事業者に対する「指示」を行い、また、事業者が自ら不適正表示を申し出たものについては、ウェブサイト上で消費者に注意喚起。 ・同法に基づく繊維製品品質表示規程において衣類等の繊維製品に係る家庭洗濯等取扱い方法の表示に引用しているJISについて、ISOとの整合化を図った新しいJISが制定されたことから、同規程について必要な改正を実施。（平成27年3月）</p>

評価結果の政策への反映状況

消費者庁 事後評価（10） 担当課：食品表示企画課

<p>施策名</p>	<p>食品表示の企画・立案・推進</p>
<p>施策の概要</p>	<p>食品表示の適正化を図るため、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律（以下「JAS法」という。）、食品衛生法、健康増進法等に基づく食品の表示基準を的確に企画及び運用するとともに、表示違反に対して関係省庁や地方公共団体と連携しつつ厳正に対処する。</p>
<p>施策に関する評価結果</p>	<p>測定指標①②：平成25年6月に食品表示法が成立・公布され、さらに食品表示基準策定について同年12月より検討を開始した。また、個別課題とされた外食等のアレルギー表示の検討準備にも着手したことから目標は達成されたものと考えられる。</p> <p>測定指標③⑦：引き続きパンフレットを配布し、普及啓発を図った。（③については、制度が開始された平成23年度に、重点的にパンフレットの配布を行った。）</p> <p>測定指標④⑤⑧⑨：特定保健用食品の表示許可申請に係る審査基準の通知の改正については、消費者庁案を作成し、審議しているところ。平成25年12月に、「いわゆる健康食品に関する景品表示法及び健康増進法上の留意事項について」を公表した。関係法令の効果的な執行を図るため、平成25年7月に食品表示対策室を設置し、適切な執行を行った。（食品表示違反の疑義情報の処理件数55件、健康食品のインターネット広告改善要請342件）※取締りに関しては、個々の事象に対応するものであり、定年的に件数設定を行うものではない。</p> <p>測定指標⑥：平成25年12月より検討会を立ち上げた。平成26年夏頃に検討会の報告書を取りまとめることとしている。</p> <p>測定指標⑩：事業者、消費者への食品表示法に係る理解を促進させるため、全国説明等を行った。</p> <p>以上より、今年度の施策目標は概ね達成されたと考えられる。一部、実施できていないものもあるが、既に検討済みであり、審議過程により時間を要しているものと判断するため、相当程度進展ありとした。</p>
<p>評価結果の政策への反映内容</p>	<p><予算要求></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成26年度補正予算において、食品表示に関する情報提供の充実としてデータベース構築のための予算（96百万円）を措置。 ・食品表示対策の推進のため、平成27年度概算要求（258百万円）を行った。（26年度予算額：180百万円、27年度予算案額：146百万円） <p><機構・定員要求></p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示法の施行などに伴う監視・執行体制の整備のため、平成27年度機構・定員要求において増員（課長補佐クラス1名、係長クラス4名）を要求。 <p><その他具体的取組></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 食品表示法施行に向けた作業 <ul style="list-style-type: none"> ・食品表示法の施行（平成27年4月1日）に向け、新たな食品表示基準及び政省令を制定。 ・説明会開催などの普及・啓発活動の実施。 ○ 食品の新たな機能性表示制度に向けた作業 <ul style="list-style-type: none"> ・規制改革実施計画に基づき、平成26年度中の結論・措置に向けた作業の実施。