

事業番号0005											
令和2年度行政事業レビューシート（消費者庁）											
事業名	新たなインターネット技術・サービスに係る消費者トラブルの動向調査				担当部局庁	消費者庁			作成責任者		
事業開始年度	平成27年度	事業終了 （予定）年度	終了予定なし		担当課室	消費者政策課			課長 内藤 茂雄		
会計区分	一般会計										
根拠法令 （具体的な 条項も記載）					関係する 計画、通知等	消費者基本計画					
主要政策・施策	－				主要経費	その他の事項経費					
事業の目的 （目指す姿を簡潔に。3行程度以内）	新たなインターネット関連の技術やサービスの出現により高度化・複雑化する消費者取引に対して、迅速かつ有効な対策を講ずる。										
事業概要 （5行程度以内。別添可）	新技術・サービスの出現やグローバル化によって変化の大きいインターネット技術・サービスに関連する消費者問題や政策的課題に迅速かつ有効な対策を講ずるためには、消費者取引の実態を把握するとともに、今後発生し得る消費者トラブルの芽を早期に発見し、その潜在的なリスクを分析することが求められる。そこで、調査実施時点における最新のインターネット技術・サービスや消費者トラブルのうち、特に優先的な対応が求められるテーマを抽出し、動向調査を実施する。調査結果は、行政機関・事業者・消費者相談関係者が情報共有・意見交換を行い、事業者等による柔軟かつ機動的な取組を促す場である「インターネット取引消費者連絡会」で報告し、消費者庁ウェブサイトで公表することで、消費者への情報提供を行っている。										
実施方法	委託・請負										
予算額・執行額 （単位：百万円）			平成29年度	30年度	令和元年度	2年度	3年度要求				
	予算 の 状 況	当初予算	14	12	11	6					
		補正予算	－	－	－	－					
		前年度から繰越し	－	－	－	－	－				
		翌年度へ繰越し	－	－	－	－					
		予備費等	－	－	－	－					
		計	14	12	11	6	0				
	執行額		11	12	12						
	執行率（％）		79%	100%	109%						
	当初予算＋補正予算に対する執行額の割合（％）		79%	100%	109%						
令和2・3年度 予算内訳 （単位：百万円）	歳出予算目		2年度当初予算	3年度要求	主な増減理由						
	消費者政策調査費		6								
	その他		0	0							
	計		6	0							
成果目標及び 成果実績 （アウトカム）	定量的な成果目標		成果指標			単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標 2年度	目標最終年度 －年度
	調査結果に基づく調査報告書のインターネット上におけるアクセス数を年2万件以上とする。		調査結果に基づく調査報告書のインターネット上におけるアクセス件数		成果実績	万アクセス	14.7	20.9	30.1	－	－
					目標値	万アクセス	4	12	24	36	－
					達成度	％	367.5	174.2	125.4	－	－
根拠として用いた統計・データ名 （出典）	－										
活動指標及び 活動実績 （アウトプット）	活動指標				単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度 活動見込	3年度 活動見込	
	調査実施テーマ数			活動実績	回	4	4	4	－	－	
				当初見込み	回	4	4	4	4		
単位当たり コスト	算出根拠				単位	平成29年度	30年度	令和元年度	2年度活動見込		
	調査に要した費用／ 活動指標及び活動実績（調査実施テーマ数）			単位当たり コスト	百万円	2.8	2.9	2.8	－		
				計算式	百万円 ／ テーマ	11.2/4	11.7/4	11.6/4	－		

政策評価、新経済・財政再生計画・財政再生計画との関係

政策評価	政策	消費者政策の推進									
	施策	消費者政策の企画・立案・推進及び調整									
	測定指標	定量的指標			単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標 年度	目標年度 年度	
		「インターネット消費者取引連絡会」の開催回数		実績値	回	4	4	4	-	-	
				目標値	回	-	-	-	-	-	
		定量的指標			単位	平成29年度	30年度	令和元年度	中間目標 年度	目標年度 年度	
	本事業の成果と上位施策・測定指標との関係										
インターネットに関連する消費生活相談の件数は年々増加傾向にあることから、本事業の実施によって迅速かつ有効な対策を講ずることは、上位施策における達成すべき目標である「国民の消費生活の安定及び向上を確保する」ことに大きく貢献する。											
新経済・財政再生計画改革工程表 2019	取組事項	分野:									
	(第一階層) KPI	KPI (第一階層)			単位	計画開始時 年度	元年度	2年度	中間目標 年度	目標最終年度 年度	
		-		成果実績	-	-	-	-	-	-	
				目標値	-	-	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	-	
	(第二階層) KPI	KPI (第二階層)			単位	計画開始時 年度	元年度	2年度	中間目標 年度	目標最終年度 年度	
		-		成果実績	-	-	-	-	-	-	
				目標値	-	-	-	-	-	-	
				達成度	%	-	-	-	-	-	
	本事業の成果と取組事項・KPIとの関係										
-											

事業所管部局による点検・改善				
	項 目		評 価	評価に関する説明
国費投入の必要性	事業の目的は国民や社会のニーズを的確に反映しているか。		○	インターネットに関連する消費生活相談の件数は年々増加傾向にあることから、本事業の実施によって迅速かつ有効な対策を講ずることは、社会のニーズを的確に反映している。
	地方自治体、民間等に委ねることができない事業なのか。		○	本事業の実施は消費者基本計画（平成27年3月閣議決定）に基づいており、国の施策として実施することが必要。 また、本事業において取り上げるテーマによっては、関係業界や法令を所管する他省庁との連携・調整を要することから、国の関与が不可欠（インターネット消費者取引連絡会には、関係省庁も構成員として参加している。）。
	政策目的の達成手段として必要かつ適切な事業か。政策体系の中で優先度の高い事業か。		○	迅速かつ有効な対策を講ずるという目的の達成のために、インターネットに係る技術・サービスの実態を把握することは、必要不可欠。また、本事業の実施は消費者基本計画（平成27年3月閣議決定）に基づいており、政策的に必要なかつ優先度の高いものである。
事業の効率性	競争性が確保されているなど支出先の選定は妥当か。		○	一般競争入札（総合評価方式）を採用することで競争性の確保に努めている。また、複数者に見積りを依頼し、公示期間を約1か月確保し、複数者に入札への参加を呼び掛けている。
	一般競争契約、指名競争契約又は随意契約（企画競争）による支出のうち、一者応札又は一者応募となったものはないか。		有	
	競争性のない随意契約となったものはないか。		無	
	受益者との負担関係は妥当であるか。		○	本事業は、国が実施すべき施策を民間事業者に委託しているものであることから、本事業に係る必要費用を国が負担することは、妥当である。
	単位当たりコスト等の水準は妥当か。		○	一般競争入札（総合評価方式）の結果として、より低コストで成果を上げていることから、当該コスト水準は妥当である。
	資金の流れの中間段階での支出は合理的なものとなっているか。		-	-
	費目・使途が事業目的に即し真に必要なものに限定されているか。		○	事業の遂行のために不可欠な人件費やアンケート調査費など、真に必要な費用に限定している。
	不用率が大きい場合、その理由は妥当か。（理由を右に記載）		-	-
	繰越額が大きい場合、その理由は妥当か。（理由を右に記載）		-	-
事業の有効性	その他コスト削減や効率化に向けた工夫は行われているか。		○	受託者と密に連絡を取り合い、適時に打合せや意識合わせ等を実施することで、無駄な作業や急な方針変更等が生じることがないよう努めた。
	成果実績は成果目標に見合ったものとなっているか。		○	当初の想定を超える調査報告書へのアクセス数を達成し、多くの消費者や関係者に情報を発信することができたと考えられることから、成果実績は成果目標に見合ったものである。
	事業実施に当たって他の手段・方法等が考えられる場合、それと比較してより効果的あるいは低コストで実施できているか。		-	-
	活動実績は見込みに見合ったものであるか。		○	当初の見込みどおりの活動実績（調査の実施）を達成した。
関連事業	整備された施設や成果物は十分に活用されているか。		○	本事業の調査結果については、消費者庁で開催している「インターネット消費者取引連絡会」において報告するとともに、当庁ウェブサイトに掲載することで、多くの関係者（消費者、事業者、消費生活相談員等）に対して情報提供している。
	関連する事業がある場合、他部局・他府省等と適切な役割分担を行っているか。（役割分担の具体的な内容を各事業の右に記載）		-	
	所管府省名	事業番号	事業名	
点検・改善結果	点検結果	現在においてもインターネットに係る技術やサービスは大きく変化し、より高度化・複雑化し続けている状況を踏まえると、インターネットに関する消費者トラブルについて、迅速かつ有効な対策を講ずるという本事業の目的を達成するためには、今後も本事業を継続的に実施し、より多くの関係者（消費者、事業者、消費生活相談員等）に対して情報提供を行うことが重要であると考えられる。		
	改善の方向性	今後も引き続き、迅速な情報提供等の対応に向けた効率的な実施に努めつつ、本事業を継続的に実施したいと考えている。		

外部有識者の所見					
行政事業レビュー推進チームの所見					
所見を踏まえた改善点/概算要求における反映状況					
備考					
関連する過去のレビューシートの事業番号					
平成22年度	-	平成23年度	-	平成24年度	-
平成26年度	-	平成27年度	新27-0001	平成28年度	004
平成30年度	003				
平成31年度	消費者庁（0005）				
資金の流れ （資金の受け取り先が何を行っているかについて補足する） （単位：百万円）	※令和元年度実績を記入。執行実績がない新規事業、新規要求事業については現時点で予定やイメージを記入。				
	消費者庁 11. 6百万円 A【一般競争入札（総合評価）】 三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株) 11. 6百万円 〔インターネット消費者トラブルに関する総合的な調査研究〕				
費目・使途 （「資金の流れ」においてブロックごとに最大の金額が支出されている者について記載する。費目と使途の双方で実情が分かるように記載）	A.三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株)			B.	
	費目	使途	金額 (百万円)	費目	金額 (百万円)
	委託費	報告書作成、事業管理費等	11.6		
	計		11.6	計	0

費目・使途欄についてさらに記載が必要な場合はチェックの上【別紙2】に記載	チェック	
--------------------------------------	------	--

支出先上位10者リスト

A.

	支 出 先	法 人 番 号	業 務 概 要	支 出 額 (百万円)	契約方式等	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (支出額10億円以上)
1	三菱UFJリサーチ & コンサルティング(株)	3010401011971	インターネット消費者トラブルに関する総合的な調査研究	11.6	一般競争契約 (総合評価)	1	81%	-

国庫債務負担行為等による契約先上位10者リスト

	ブロック名	契 約 先	法 人 番 号	業 務 概 要	契約額 (百万円)	契約方式	入札者数 (応募者数)	落札率	一者応札・一者応募又は競争性のない随意契約となった理由及び改善策 (契約額10億円以上)
1		-	-	-	-		-	-	-