

令和5年度 消費者庁行政事業レビュー 外部有識者会合 議事概要

日時：令和5年5月16日（火）15：00～16：30

場所：中央合同庁舎第4号館12階共用1214会議室（WEB会議システムにより開催）

出席者：外部有識者 石堂 正信 公益財団法人交通協力会常務理事
川澤 良子 Social Policy Lab 株式会社代表取締役社長
楠 茂樹 上智大学法学部教授
河村 小百合 株式会社日本総合研究所調査部主席研究員
小林 航 千葉商科大学政策情報学部教授

議題：公開プロセス対象事業の選定について

概要：行政事業レビュー実施要領第2部3（1）①の規定に基づき、公開プロセス対象事業候補である「地方公共団体との連携等の推進」、「消費者志向経営の推進」、「不当表示等違反事件調査」の3事業について、担当課室から事業の概要を説明した後、外部有識者による意見交換が行われ、多数決の結果、「消費者志向経営の推進」を公開プロセスの対象事業として選定した。

外部有識者からの主な指摘事項は以下のとおり。

○地方公共団体との連携等の推進

レビューシートのアウトプット指標において、ブロック会議や研修、フォーラム等の会議の実施回数を1つにまとめてしまうのは無理があるのではないかという印象を受けた。

繰り返し会議を開催する場合において、会議開催回数や会議参加人数という指標は、効果そのものに繋がる指標にはならないのではないか。また、こうした議論は消費者庁内でも検討されたことがあるか。

レビューシートに記載のある会議開催状況等はコロナ禍の実績となっており、コロナ禍以前と変化があったのかを教えて欲しい。

レビューシートの長期アウトカムにおいて「効果的な施策」との記載があるが、そもそも何をもって効果的な施策と考えるのか。

本事業については、会議を何回開催しましたというところで終わってしまっており、その先の話に繋がっておらず、入口の段階で止まっている印象を受ける。

開催回数だけではなく会議開催による何らかの成果や効果といった情報が無ければ効果的な施策であるかを評価できないのではないか。

地方消費者行政強化交付金が地方消費者行政にどのように役立っているか評価する枠組みが存在すれば、全体として地方を支援した結果が見えてくるところ、そのような枠組みを作ることは検討していないのか。

本事業については、例えば、会議を開催して意見を吸い上げ、いただいた意見のうち、どれくらい反映すべきものがあるか、それがどれだけ反映出来たかとか、反映出来ていないものなどがあるとすれば、それは今後どういう見通しになっているのかというところを地道に評価していくのも手ではないか。

消費者からの苦情や相談等を直接受け付けている独立行政法人国民生活センターが入る余地はないのか。消費生活相談の受付業務における消費者庁、独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体のそれぞれの役割や棲み分けについて教えて欲しい。

○消費者志向経営の推進

消費者志向自主宣言をした事業者数について目標値を掲げているが、母数となる事業者数は、端的に言うところのどのくらいか。

事業者が消費者志向自主宣言を行うことは、これだけ価値のあるものだと言えるような活動は何かしているのか。消費者志向自主宣言という素晴らしい取組をしていることが、世の中にきちんと伝達される仕組みが必要なのではないか。

消費者志向経営を行うことによって、企業にどのようなインセンティブを与えるのかとか、あるいは、どのような企業行動に影響を与えるのかといった具体的なものが成果なのではないか。

消費者志向自主宣言について、事業者が宣言さえすれば、それで名乗れるのか。仮に、何かしらハードルをクリアしないと名乗れない場合、5年後や10年後にフォローアップをするような仕組みはあるのか。

計画的な事業運営が行われていたかどうかという観点から把握しておきたいが、本事業の予算額について、令和3年度は当初予算が少なく、予備費等が多く割り当てられているが、

どういう経緯があったのか教えて欲しい。

○不当表示等違反事件調査

本事業について、定量的なアウトカム指標を設定することはなかなか難しいかと思われるが、1件の行政処分が類似の事案にも抑止効果が働くところ、そうした効果のある程度定量的に把握することは可能ではないか。

不当表示等の違反が認定され、行政処分が行われる場合、事件の公表を行っているかと思うが、公表の具体的な内容を教えて欲しい。

令和5年度の予算額は8400万円と前年度より増加しているが、昨今のインターネット販売の増加を鑑みると、どのくらいの予算規模が妥当だと考えるか。

1件の事件調査に対して投入できる人的規模や予算規模は、調査対象のマーケット規模で決まるわけではなく、人的な制約や予算の制約という消費者庁の組織側の事情によって決まるという理解で良いか。

違反事件調査においては、様々な人物等が関わることから、人件費や活動費等といった資金部分のみを切り取って、どれだけ効果的に使用されたかどうか評価することは難しい面がある。

また、違反事件調査に際しては、個々の職員の調査能力に依る部分もあるところ、多くの資金をつぎ込んだとしても、必ずしも大きなパフォーマンスが得られるとは限らない。加えて、違反事件処理件数も消費者庁がコントロール出来る訳ではなく、外部事情に依る部分もあるところ、本事業については、評価が難しい部分がある。

違反事件調査について、事件の端緒としてはどういったものがあるのか。もし、消費者からの情報も端緒情報として扱っている場合には、寄せられた全情報に目を通していいのか、それとも、ある程度スクリーニングをしてから目を通していいのか。

違反事件処理件数は、消費者庁側でコントロール出来るものではなく、単純に増えれば良いというものでもない。しかし、目標には馴染まないかもしれないが、例えば、事件処理後に、世間の反応として、どのくらいの報道がされたかどうかを1つのモニタリング指標として扱うことは出来ないか。

本事業は、アウトカム指標の定量化に馴染みにくい事業であるものの、その場合、どのよ

うに工夫すべきかという点で議論の余地があるのではないか。

レビューシートの「資金の流れ」に職員給与が記載されているところ、この職員給与は、非常勤職員に対する給与という理解でよいか。

○公開プロセス対象事業の選定について

取りまとめ役の石堂委員より、公開プロセスの対象事業として適切な事業を1件ずつ選定し、多数決で決定する旨の発言があった。

川澤委員は、事業の必要性も含めて議論する余地があること、加えて、公開プロセスでの議論に馴染むことから「消費者志向経営の推進」を選定。

楠委員は、公開プロセスでの議論に馴染むことから、「消費者志向経営の推進」を選定。

河村委員は、事業の在り方やEBPMの観点から議論の余地があることから、「不当表示等違反事件調査」を選定。

小林委員は、公開プロセスでの有意義な議論が見込まれることから、「消費者志向経営の推進」を選定。

以上の結果、「消費者志向経営の推進」を公開プロセス対象事業として選定することが決定された。

【配布資料】

資料 1 議事次第

資料 2 令和 5 年度消費者庁行政事業レビュー外部有識者一覧

資料 3 令和 5 年度消費者庁行政事業レビュー公開プロセス対象候補事業

資料 4-1 「地方公共団体との連携等の推進」事業概要

資料 4-2 「地方公共団体との連携等の推進」令和 4 年度行政事業レビューシート

資料 5-1 「消費者志向経営の推進」事業概要

資料 5-2 「消費者志向経営の推進」令和 4 年度行政事業レビューシート

資料 6-1 「不当表示等違反事件調査」事業概要

資料 6-2 「不当表示等違反事件調査」令和 4 年度行政事業レビューシート

参考資料 行政事業レビュー実施要領

以上