

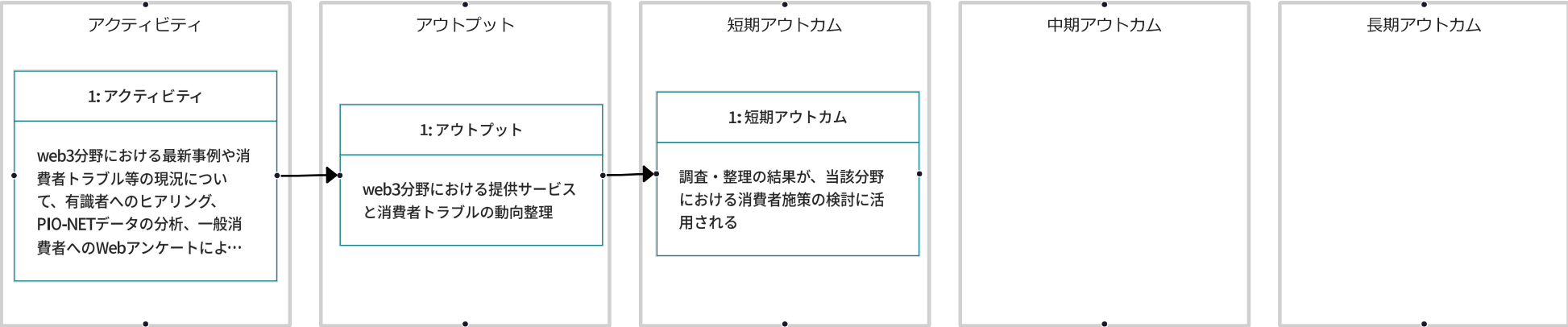
## 新たな消費者トラブル等の動向調査

## 基本情報

|            |                                                                       |                                                                                                                             |        |                     |            |                                            |
|------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------|------------|--------------------------------------------|
| 組織情報       | 府省庁                                                                   | 消費者庁                                                                                                                        |        |                     |            |                                            |
|            | 事業所管課室                                                                | 消費者庁   消費者政策課                                                                                                               |        |                     |            |                                            |
|            | 作成責任者                                                                 | 鮎澤良史                                                                                                                        |        |                     |            |                                            |
|            | その他担当組織                                                               | --                                                                                                                          |        |                     |            |                                            |
| 基本情報       | 予算事業ID                                                                | 000459                                                                                                                      | 事業開始年度 | 2015                | 事業終了（予定）年度 | 終了予定なし                                     |
|            | 事業年度                                                                  | 2024                                                                                                                        |        | 事業区分                | 前年度事業      |                                            |
| 政策・施策      | 政策所管                                                                  | 政策                                                                                                                          |        | 施策                  |            | 政策体系・評価書URL                                |
|            | 消費者庁                                                                  | 1．消費者政策の推進                                                                                                                  |        | （3）新たな消費者トラブル等の動向調査 |            | https://www.caa.go.jp/policies/evaluation/ |
| 関連事業       | --                                                                    |                                                                                                                             |        | 主要経費                | その他の事項経費   |                                            |
| 概要・目的      | 事業の目的                                                                 | 新たなインターネット関連の技術やサービスの出現に伴い、多くの消費者を巻き込むトラブルが発生する例も見られることから、特に優先的な対応が求められると考えられる分野を抽出して消費者の動向を把握し、消費者保護の必要性等を判断するための基礎的材料を得る。 |        |                     |            |                                            |
|            | 現状・課題                                                                 | インターネット取引が著しく進展し、消費者トラブルの実態が把握できていない。                                                                                       |        |                     |            |                                            |
|            | 事業の概要                                                                 | ブロックチェーン技術を用いた新しいインターネットのあり方である「Web3」に着目し、最新事例や消費者トラブル等の調査・分析を行う。                                                           |        |                     |            |                                            |
|            | 事業概要URL                                                               | --                                                                                                                          |        |                     |            |                                            |
| 根拠法令       | 法令名                                                                   |                                                                                                                             |        | 法令番号                | 条          | 項      号・号の細分                              |
|            | --                                                                    |                                                                                                                             |        | --                  | --         | --      --                                 |
| 関係する計画・通知等 | 計画・通知名                                                                | 計画・通知等URL                                                                                                                   |        |                     |            |                                            |
|            | 消費者基本計画（令和2年3月31日閣議決定、令和3年6月15日改定）第3章2．（4）デジタル化により実現するSociety5.0への対応  | --                                                                                                                          |        |                     |            |                                            |
|            | 消費者基本計画工程表（令和2年7月7日消費者政策会議決定、令和3年6月15日改定）1．（2）⑨エ インターネット上の消費者トラブルへの対応 | --                                                                                                                          |        |                     |            |                                            |
| 補助率        | 補助対象                                                                  | 補助率                                                                                                                         |        | 補助上限等               |            | 補助率URL                                     |
|            | --                                                                    | --                                                                                                                          |        | --                  |            | --                                         |
| 実施方法       | 直接実施                                                                  |                                                                                                                             |        |                     |            |                                            |
| 備考         | --                                                                    |                                                                                                                             |        |                     |            |                                            |

予算・執行

| 予算額執行額表<br>(単位：千円) |          |                                               | 2021   | 2022   | 2023    | 2024   | 2025   |        |
|--------------------|----------|-----------------------------------------------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|
|                    | 要求額      |                                               | —      | 13,000 | 13,000  | 13,278 | --     |        |
|                    | 当初予算     |                                               | 13,000 | 13,000 | 13,000  | 13,278 | --     |        |
|                    | 補正予算     |                                               | --     | --     | --      | --     | --     |        |
|                    | 前年度から繰越し |                                               | --     | --     | --      | --     | --     |        |
|                    | 予備費等     |                                               | --     | --     | --      | --     | --     |        |
|                    | 計        |                                               | 13,000 | 13,000 | 13,000  | 13,278 | 0      |        |
|                    | 執行額      |                                               | 13,000 | 13,000 | 8,800   | --     | --     |        |
|                    | 執行率      |                                               | 100%   | 100%   | 67.7%   | --     | --     |        |
| 予算内訳表<br>(単位：千円)   | 会計区分     | 会計                                            | 勘定     |        | 要望額     |        | 備考     |        |
|                    | 一般会計     | 一般会計                                          | --     |        | --      |        | --     |        |
|                    |          | 予算種別/歳出予算項目                                   |        |        | 備考      |        | 予算額    | 翌年度要求額 |
|                    |          | 当初予算<br>一般会計 / 内閣府 / 消費者庁 / 消費者政策費 / 消費者政策調査費 |        |        | —       |        | 13,278 | --     |
| 主な増減理由             | —        |                                               |        |        | その他特記事項 | --     |        |        |

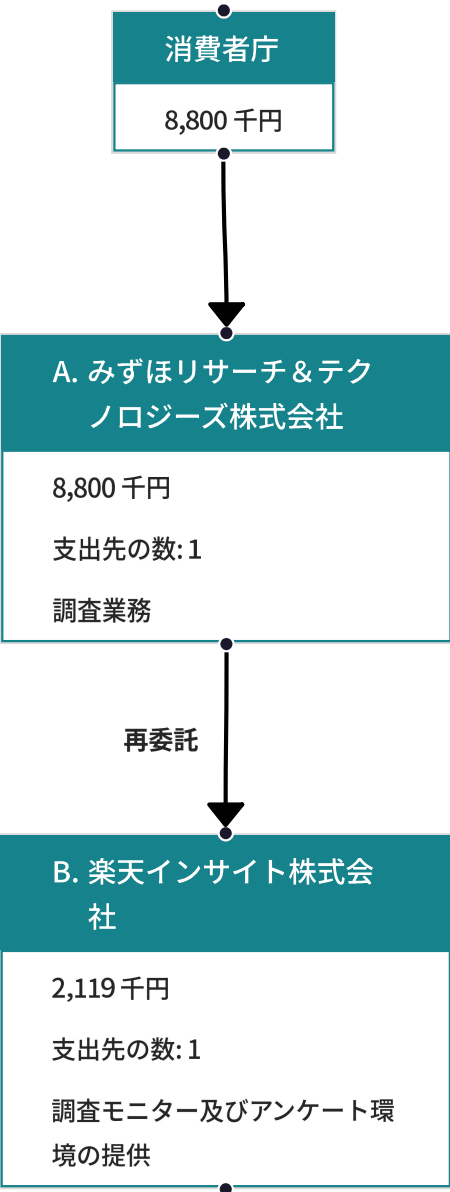


アクティビティからの発現経路 1-1-1

|                                                                                                |                                                                                    |                                            |                               |                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
| アクティビティ                                                                                        | web3分野における最新事例や消費者トラブル等の現況について、有識者へのヒアリング、PIO-NETデータの分析、一般消費者へのWebアンケートにより調査・分析する。 |                                            |                               |                                       |
| 活動目標及び活動実績(アウトプット)                                                                             | 活動目標                                                                               | web3分野における提供サービスと消費者トラブルの動向整理              | 活動指標                          | 業界団体・有識者等へのヒアリング主体数                   |
|                                                                                                | 定性的なアウトカムに関する成果実績                                                                  | 業界団体・有識者等へのヒアリングに加え、5,000人を対象にwebアンケートを実施。 | 成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典） | --                                    |
|                                                                                                | 定性的なアウトカム目標を設定している理由                                                               | --                                         | アウトカムを複数段階で設定できない理由           | --                                    |
| 活動・成果目標と実績                                                                                     |                                                                                    |                                            | 2023年度                        | 2024年度                                |
|                                                                                                | 当初見込み／目標値                                                                          |                                            | --                            | --                                    |
|                                                                                                | 活動実績／成果実績                                                                          |                                            | 10                            | --                                    |
|  後続アウトカムへのつながり | web3分野における提供サービスと消費者トラブルの動向整理を踏まえ、消費者保護を要すると判断された場合に、消費者施策の検討へつなげる。                |                                            |                               |                                       |
| 短期アウトカム                                                                                        | 成果目標                                                                               | 調査・整理の結果が、当該分野における消費者施策の検討に活用される           | 成果指標                          | 各施策の検討における活用状況                        |
|                                                                                                | 定性的なアウトカムに関する成果実績                                                                  | web3分野も含めたデジタル化対応に関する調査結果を庁内部での検討に活用している。  | 成果実績及び目標値の根拠として用いた統計・データ名（出典） | --                                    |
|                                                                                                | 定性的なアウトカム目標を設定している理由                                                               | 検討での活用や検討内容については、定量的に評価できるものではないため。        | アウトカムを複数段階で設定できない理由           | 活用の結果は別のアクティビティに繋がるため、複数アウトカムは設定できない。 |
| 活動・成果目標と実績                                                                                     |                                                                                    |                                            | 2024年度                        |                                       |
|                                                                                                | 当初見込み／目標値                                                                          |                                            | --                            |                                       |
|                                                                                                | 活動実績／成果実績                                                                          |                                            | --                            |                                       |
|                                                                                                | 達成率(%)                                                                             |                                            | --                            |                                       |
| 事業に関連するKPIが定められている<br>閣議決定等                                                                    | 名前                                                                                 | --                                         |                               |                                       |
|                                                                                                | URL                                                                                | --                                         |                               |                                       |
|                                                                                                | 該当箇所                                                                               | --                                         |                               |                                       |

## 点検・評価

|                                  |                    |                                                                                                                                                                            |        |          |
|----------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|
| 事業所管部局による点検・改善                   | 点検結果               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・技術革新に伴う新たな消費者取引の形態であり、社会状況の変化等に応じた消費者行政の推進判断に不可欠なもの。</li> <li>・取引形態やサービスの利用状況は刻々と変化するため、引き続き、消費者動向やトラブルの実態をフォローする必要がある。</li> </ul> |        |          |
|                                  | 目標年度における効果測定に関する評価 | --                                                                                                                                                                         |        |          |
|                                  | 改善の方向性             | 今回の点検結果を踏まえ、動向変改に注視しつつ、今後の継続調査の有無を判断する。                                                                                                                                    |        |          |
| 外部有識者による点検                       | 点検対象               | 書面点検                                                                                                                                                                       | 最終実施年度 | 2018     |
|                                  | 対象の理由              | 5年間外部有識者点検を実施していない事業                                                                                                                                                       |        |          |
|                                  | 所見                 | --                                                                                                                                                                         |        |          |
|                                  | 公開プロセス結果概要         | --                                                                                                                                                                         |        |          |
| 行政事業レビュー推進チームの所見に至る過程及び所見        | 所見                 | --                                                                                                                                                                         | 詳細     | --       |
| 所見を踏まえた改善点／概算要求における反映状況          | 改善点・反映状況           | --                                                                                                                                                                         |        |          |
|                                  | 反映額                | 会計                                                                                                                                                                         | 勘定     | 反映額 (千円) |
|                                  |                    | --                                                                                                                                                                         | --     | --       |
|                                  | 詳細                 | --                                                                                                                                                                         |        |          |
| 公開プロセス・秋の年次公開検証（秋のレビュー）における取りまとめ | --                 |                                                                                                                                                                            |        |          |
| その他の指摘事項                         | --                 |                                                                                                                                                                            |        |          |



|                                      |          |                                        |       |       |        |               |                    |           |  |
|--------------------------------------|----------|----------------------------------------|-------|-------|--------|---------------|--------------------|-----------|--|
| 支出先上位者リスト<br>(単位：千円)                 | 支出先ブロック名 |                                        |       | 合計支出額 | 支出先数   | 事業を行う上での役割    |                    |           |  |
|                                      | A        | みずほリサーチ＆テクノロジーズ株式会社                    |       |       | 8,800  | 1             | 調査業務               |           |  |
|                                      |          | 支出先名                                   |       |       | 支出額    | 法人番号          |                    |           |  |
|                                      |          | みずほリサーチ＆テクノロジーズ株式会社                    |       |       | 8,800  | 9010001027685 |                    |           |  |
|                                      |          | 契約概要（契約名）/契約方式等                        |       |       | 支出額    | 入札者数          | 落札率(%)             | 一者応札・随契理由 |  |
|                                      |          | web3分野における利用者保護に係る調査業務<br>一般競争契約（総合評価） |       |       | 8,800  | 5             | --                 | --        |  |
|                                      | 支出先ブロック名 |                                        |       | 合計支出額 | 支出先数   | 事業を行う上での役割    |                    |           |  |
|                                      | B        | 楽天インサイト株式会社                            |       |       | 2,119  | 1             | 調査モニター及びアンケート環境の提供 |           |  |
|                                      |          | 支出先名                                   |       |       | 支出額    | 法人番号          |                    |           |  |
|                                      |          | 楽天インサイト株式会社                            |       |       | 2,119  | 8010701019594 |                    |           |  |
| 契約概要（契約名）/契約方式等                      |          |                                        | 支出額   | 入札者数  | 落札率(%) | 一者応札・随契理由     |                    |           |  |
| web3分野における利用者保護に係る調査業務<br>その他(再委託契約) |          |                                        | 2,119 | 0     | 0      | －             |                    |           |  |

|                  |   |                     |                        |      |                        |       |
|------------------|---|---------------------|------------------------|------|------------------------|-------|
| 費目・使途<br>(単位：千円) |   | 支出先名                | 契約概要（契約名）              | 費目   | 使途                     | 金額    |
|                  | A | みずほリサーチ＆テクノロジーズ株式会社 | web3分野における利用者保護に係る調査業務 | 雑役務費 | web3分野における利用者保護に係る調査業務 | 8,800 |
|                  | B | 楽天インサイト株式会社         | web3分野における利用者保護に係る調査業務 | 雑役務費 | web3分野における利用者保護に係る調査業務 | 2,119 |

|                               |  |      |     |      |
|-------------------------------|--|------|-----|------|
| 国庫債務負担行為等による契約先リスト<br>(単位：千円) |  | 契約先名 | 契約額 | 法人番号 |
|                               |  | --   | --  | --   |

その他備考

--