

令和8年度消費者庁行政事業レビュー外部有識者会合 政策評価有識者懇談会 合同会合  
議事概要

日 時：令和8年7月16日（木）15：00～17：00

場 所：WEB 会議形式

出席者：外部有識者 石 堂 正 信 元 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 筑波大学人文社会系 教授

議 題：行政事業レビュー対象事業の外部有識者による点検について

概 要：今年度の点検対象事業のうち「表示適正化のための普及・啓発等」及び「生命身体  
事故等の原因調査・再発防止のための提言」について、事業担当課から事業の概要  
を説明した後、外部有識者による意見交換が行われた。

（議事概要）○：外部有識者 ●：消費者庁

1. 表示適正化のための普及・啓発等について

○インターネット広告市場や不当表示に関する情報提供件数が増加している一方、予算要求額は減少傾向にあり執行率も低下している。執行率の低下や予算要求額の減少傾向についてどのように認識しているか。

●インターネット監視業務は一般競争入札により実施しており、近年は想定を下回る価格で落札される傾向が続いていることが執行率低下の一因。【表示対策課】

○落札率の低下背景として、見積りを依頼した事業者とは別の新規事業者が参入しているということか。質の担保はされているのか。

●近年、受注業者は見積りを依頼した業者のうちの一社となっており、競争入札の結果として安価な入札結果となっているものと考えられる。【表示対策課】

○インターネット上の情報収集をめぐる技術環境は大きく変化しており、仕様書の内容や情報収集手法について、AI等の新たな技術の活用も含めて見直しを検討すべきではないか。また、仕様書で収集方法を縛るのではなく、より効率的・効果的な収集方法の提案を求める形も検討すべきではないか。

●情報収集対象となるテーマやキーワードの設定に重点を置いてきたが、委託先における効率的な収集方法や仕様書の組み方については不十分な部分は改善の検討をしたい。【表示対策課】

○相談対応については、件数の次のアウトカムとして、相談がどの程度解決につながったかを短期アウトカムの指標として測定することは可能か。

●相談には相手方が聞きたい質問には可能な限り全て回答する運用としており、相談解決率は実質的に100%に近い状況である。【表示対策課】

○講演会参加者の理解度・活用度を成果指標としているが、参加者は業務時間中に来ている場合が多く、理解できなかったという回答はしにくい状況にあるため、理解度・活用度の数値はほとんど意味がないのではないか。また、理解度の数値について、理解されにくい部分を典型的に把握し、講演内容の改善にフィードバックしていくプロセスが重要ではないか。

●匿名アンケートとし、理解できなかった旨の選択肢も設けている。自由記述意見も踏まえ、図表の追加や事例の充実など改善を進めているところ。【表示対策課】

○現行指標について、事業の最終的な目的である表示適正化や違反行為の未然防止との関係が見えにくい。重点分野ごとの違反傾向や件数推移など、効果を示す指標の工夫を検討すべきではないか。

●表示適正化や未然防止を網羅的に数値化することは難しいが、分野を絞って着目し、状況変化を検証できる指標について検討したい。【表示対策課】

○インターネット広告については広告主だけでなく広告代理店やアフィリエイト事業者も関与している。こうした関係事業者への普及啓発も重要ではないか。

●景品表示法上は広告主を規制対象とする枠組みで、広告関連事業者は規制対象外となっているが、広告関連事業者への普及啓発や説明会も実施している。この制度上の課題については法改正時にも議論されており、引き続き対応を検討したい。【表示対策課】

○中長期アウトカムについては、講演会等が実際に違反行為の未然防止につながっているかを追跡的に検証できる仕組みを検討すべきである。

●中長期アウトカムとの結び付きについては課題認識を有しており、今後の指標設定や評価方法について工夫していきたい。【表示対策課】

## 2. 生命身体事故等の原因調査・再発防止のための提言

○調査案件の選定から提言、フォローアップを経て定着確認に至るまでの流れについて確認したい。また、選定件数と提言件数が一致しておらず、中期アウトカムの対応終了件数と長期アウトカムの取組確認終了件数が異なるのは何故か。

●事故調査は、調査案件の選定、原因調査、提言、報告書公表及び意見具申、関係行政機関による対応、その後のフォローアップという流れで進めている。一つの案件に対して複数の提言が出される場合があり、提言ごとに対応に要する時間も異なるため、提言単位の対応終了件数と案件単位の取組確認終了件数を区別している。取組確認終了件数は、当該案件に係る全ての提言について対応が終了したことを委員会が確認判断した場合に終了としている。【事故調査室】

○委員会が出した提言どおりに実施されることが実効性ということか。別の方法で対応することもあり得るのか。

●フォローアップにおいては、原則として提言内容の実施状況を確認するが、時代の変化やその後の事故発生状況等に応じて別途調査を行い、改めて提言を行う可能性もある。また、ガイドラインや基準の策定を内容とする提言については、策定の有無だけでなく、現場での活用状況等も確認する必要があるため、必要に応じて継続的にフォローアップを実施している。【事故調査室】

○フォローアップが長期化する案件も存在する中で、委員会として管理すべき案件数が増大し、人的リソースが逼迫する懸念があるのでは。

●フォローアップが長期化する案件の管理は課題として認識しており、室内で人的リソースの配分を行いながら特に問題のある案件を抽出するなどして、対応を進めている。【事故調査室】

○警察等の関係機関や事業者からどのように情報収集を行っているのか。また、事業者に協力を得る上での課題はないか。

●警察とは覚書を交わし情報連携の仕組みを構築しており、他の関係機関については、消費者安全法に基づき必要な情報収集を行っている。事業者に対しては責任追及ではなく、原因究明と再発防止が目的であることを丁寧に説明し、信頼関係の構築を図りながら慎重に情報収集を行っている。【事故調査室】

○専門性の高い業務であるところ、予算規模や人員が限られている中で、マンパワーはどのように確保しているのか。

●技術的知見を有する人材や法曹資格を有する人材の確保は課題であり、採用支援の活用や、委員等の助言を受けながら専門機関等への業務委託を行い対応している。【事故調査室】

○提言した意見について、業界団体等にもフィードバックし、定着を図るようなアプローチを行っているのか。

●実効性確保のため、意見具申に当たっては、調査の段階から関係行政機関との調整に加え、業界団体等とも情報共有等を行い、提言後の対応につながる環境を整えながら報告書の取りまとめ及び意見具申を行っている。【事故調査室】

○そのような実効性確保のための取組について、レビューシートに記載することで事業の意義がより伝わるのではないかと思う。

○短期・中期・長期アウトカムの設定については、見通しが難しい面があると思うが、事業特性を踏まえつつ、時間軸を意識した整理をいただきたい。

以上