

令和4年度消費者庁政策評価書について（要旨）

令和5年8月
消費者庁

1. 消費者庁における政策評価について

（1）政策評価基本計画

- ・政策評価の実施に関する方針、実施体制等について定める
- ・消費者庁では、計画期間を平成30年4月1日～令和5年3月31日とする消費者庁における政策評価に関する基本計画（平成30年3月12日消費者庁長官決定。令和3年6月28日一部改正）を策定

（2）政策評価実施計画

- ・毎年度、当該年度における事後評価の対象としようとする政策、評価方式等を定める
- ・消費者庁では、令和4年度消費者庁政策評価実施計画（令和5年3月28日消費者庁長官決定）を策定

（3）事前分析表

- ・毎年度、各施策の目標や手段、要するコスト等を分かりやすく一覧性のある形であらかじめ整理（平成24年度から導入）
- ・消費者庁では、令和4年度政策評価事前分析表を作成

（4）政策評価書（実績評価方式）

- ・上記（1）～（3）に基づき、各年度の施策の実績を評価
- ・令和4年度消費者庁政策評価書の対象期間は、令和4年4月1日～令和5年3月31日

※令和4年度の施策に関する政策評価の流れ

令和4年度	政策の実施 ↓ 政策評価の実施 ↓ 評価結果の政策への反映 (予算要求、機構・定員要求、その他具体的取組の実施)	・実施計画の策定 ・事前分析表の作成 ・政策評価書の作成
令和5年度		
令和6年度		・評価結果の政策への反映状況取りまとめ ⇒総務省において国会報告

2. 消費者庁政策評価体系（令和4年度）

<政策名>

消費者政策の推進

<施策名>

（担当課）

- | | |
|----------------------------|----------------|
| （1）消費者政策の企画・立案・推進及び調整 | 消費者政策課 |
| （2）消費生活に関する制度の企画・立案・推進 | 消費者制度課 |
| （3）消費者に対する教育・普及啓発の企画・立案・推進 | 消費者教育推進課 |
| （4）地方消費者行政の推進 | 地方協力課 |
| （5）消費者の安全確保のための施策の推進 | 消費者安全課 |
| （6）消費者取引対策の推進 | 取引対策課 |
| （7）消費者表示対策の推進 | 表示対策課 |
| （8）食品表示の企画・立案・推進 | 食品表示企画課 |
| （9）消費者政策の推進に関する調査研究・国際連携 | 参事官（調査研究・国際担当） |
| （10）事業者との協働に関する企画・立案・推進 | 参事官（公益通報・協働担当） |

3. 政策評価の結果

○各施策とも、消費者基本計画に盛り込まれた施策に沿って基本目標を設定しており、令和4年度においても進捗があったものと評価できるが、消費者行政を取り巻く課題は依然山積している。

⇒各施策の評価結果の要旨については別紙参照

○引き続き、消費者基本計画の検証・評価・監視と連動しつつ、消費者基本計画に掲げられた各施策を効果的・効率的に推進していくこととする。また、新たな消費者基本計画の策定に当たっても、評価結果を適切に反映していくこととする。

各施策の評価結果(要旨)

(別紙)

施策	達成すべき目標	目標達成度合いの測定結果	次期目標等への反映の方向性
(1)消費者政策の企画・立案・推進及び調整	・消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の増進を図る。具体的には、「消費者基本計画工程表」に基づく個別施策を推進するとともに、工程表を毎年度改定し、関係行政機関の消費者行政に関する取組について新規施策の追加や進捗状況に応じた見直しを行い、消費者政策の推進状況を見える化して国民の検証・評価に供する。	○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」とした。	・国民の消費生活の安定及び質の向上を確保するため、引き続き、消費者政策の企画・立案・推進及び調整を推進していく。 ・なお、令和4年度の目標は達成したものの、今後とも消費生活における新たな課題が想定されることから、その時々々の社会状況に応じて機動的に必要な施策に取り組んでいく。
(2)消費生活に関する制度の企画・立案・推進	・消費者契約等に関する制度の企画立案 ①第208回国会の消費者契約法等改正を踏まえ、消費者契約法の適切な運用を行う。 ②消費者契約法を始めとする消費者法制の在り方について既存の枠組に捉われない抜本的な見直しの検討の議論の整理、論点の深堀りを通じ、新たな制度の検討につなげる。 ③靈感商法等の悪質商法や不当な寄附勧誘の被害未然防止、被害救済を図る。 ④消費者契約法等の認知度を向上させ、消費者被害の予防や救済を促進する。 ・消費者団体訴訟制度の推進 ①消費者団体訴訟制度の適切かつ実効的な運用等により、消費者団体訴訟制度が消費者の紛争解決のための枠組として一層活用される環境を整備する。 ②消費者団体訴訟制度等の認知度を向上させ、消費者被害の予防や救済を促進する。	○相当程度進展あり 測定指標1については、検討に必要な会議やヒアリング等を実施したと評価できる。 測定指標2については、引き続きのコロナ禍においても令和3年度から微増しており、目標達成へ向け着実に進展したと評価できる。 測定指標3、4については、未達成であるものの、第208回国会において「消費者契約法及び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の一部を改正する法律」が成立し制度の見直しが行われ、今後の周知・啓発の抜本的な改善のための広報素材を作成するなど、相当程度の進展があったと評価することができる。 また、靈感商法等の悪質商法や不当な寄附勧誘への対応についても、法整備及び周知・広報を適切に実施したことは、当初の予定にはなかったものの、強い社会的要請を受け迅速に対応したといえ、評価することができる。 したがって、全体として「相当程度進展あり」と判断した。	【施策】 ・「消費者契約に関する制度の企画立案」においては、「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」の議論を踏まえ各論点の更なる深堀りを行っていくところ、検討の状況に応じて対応の方向性についても記載することとする。 ・「消費者団体訴訟制度の推進」においては、上記の分析及び第208回国会において成立した「消費者契約法及び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の一部を改正する法律」の施行状況や、改正法の施行に合わせて集中的に行う周知・広報の状況を踏まえ記載することとする。 【測定指標】 ・上記の施策の進捗は、定性的なものであり、継続的に採用すべき定量的な指標としては、次年度も同様のものとする。
(3)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・普及啓発 ライフステージに応じた体系的な消費者教育の機会が提供され、消費者が消費生活に関する知識を習得し適切な行動に結び付けることができる実践的な能力を身に付けるとともに、消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与する。 ・エシカル消費 多様な主体と連携し、エシカル消費の機運を醸成するとともに、消費者がエシカル消費の実践等を通じて主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与する。 ・食品ロスの削減の推進 多様な主体が連携し、国民運動として食品ロスの削減に取り組む。	○目標達成 消費者教育・普及啓発については、令和4年度消費生活意識調査(第4回)において、「被害に遭った際に相談ができる若年者の割合」、「被害の未然防止のための行動ができる若年者の割合」はそれぞれ75.9%、50%となり、単年度の数値であるが、一定程度の水準となっている(測定指標1・2)。 エシカル消費については、理解及び行動の促進が重要であるところ、令和4年度消費生活意識調査(第3回)において、「エシカル消費を実践する意向のある消費者の割合」、「エシカル消費を日常的に実践する消費者の割合」はそれぞれ28.7%、76.4%となり、両指標をあわせて見ると、エシカル消費の普及状況としては一定程度の水準であると評価できる(測定指標3・4)。 食品ロスの削減の推進については、国民運動として取組を進めていくことが重要であるところ、令和4年度消費生活意識調査(第4回)において、「食品ロスを認知して削減に取り組む消費者の割合」は76.9%と前年度比では減少しているものの、令和元年に法律が制定されて以降、政府一体となって施策を講じ始めたところであり、成果が出るには一定の時間を要すると考えているところ、長期的にみると増加傾向にあるといえる。(測定指標5)。 以上のとおり、令和4年度に達成すべき目標との関係では、目標達成していると評価できると鑑みて、「目標達成」と判断した。	【施策】 ・消費者教育に関する施策については、令和5年度以降においても、「成年年齢引下げ後の若年者への消費者教育推進方針－消費者教育の実践・定着プラン－」に基づき関係省庁と連携して取組を進めるとともに、「消費者力」育成・強化のための新たな教材を開発し活用促進に努める。 ・エシカル消費に関する施策については、啓発動画を活用した地域等での取組の促進や、各種イベントへの参画など、広くエシカル消費を知ってもらうための取組を進め、消費者の関心を実際の行動に結び付けていく。 ・食品ロスの削減に関する施策については、基本方針に沿って引き続き表彰施策や消費者等への普及啓発に取り組み、多様な主体が連携した、国民運動としての食品ロス削減を推進していく。 【目標及び測定指標】 ・引き続き目標の達成に向け、測定指標の改善を目指す。なお、施策の進捗状況や社会経済情勢を踏まえ、必要に応じて適宜見直しを行うこととする。

施策	達成すべき目標	目標達成度合いの測定結果	次期目標等への反映の方向性
(4)地方消費者行政の推進	・地方公共団体と適切に連携するとともに、地方消費者行政の充実・強化を支援することにより、消費者被害の防止や救済、消費生活の安定や向上を図る。	○相当程度進展あり 測定指標1・2について、目標達成に向けた更なる取組が必要であるものの、認知度という指標の性質に鑑み、令和6年度の達成・定着に向け着実に進めていくことが重要である。 測定指標3～5について、昨年と同数値となっており、いずれも目標値を超えている。 測定指標6について、より測定指標に基づいた政策実績を算出するために実績値の単位を変更したが、政策目標である地方公共団体との意見交換は目標通り実施されている。 測定指標7・8について、目標達成に向けた更なる取組が必要であるものの、両数値ともに昨年より上昇しており、進展が見られる。なお、政策の目標である地域における消費者被害の救済・防止に向けた地方公共団体への財政面を中心とした支援については、地方消費者行政強化交付金の活用等を通じて実施している。 測定指標9について、実績値として4件の事業を実施し、優良事例を全国へ横展開することができた。令和3年度から事業数は減少したが、これは令和4年度の各事業規模が大きかったこと等によるものである。 測定指標10～12について、目標達成に向けた更なる取組が必要であるものの、全国的な広がりには時間を要する面もあり、令和6年度の達成に向け着実に進めていくことが重要である。なお、例えば消費者安全確保地域協議会の設置数は令和4年度の1年間で380から446に増加するなど、相当程度進展した。	【施策】 ・「消費者ホットライン188」については、引き続きシステムを安定的に運営していくとともに、災害時等における接続先の適切な設定等を行う。また、SNS広告や交通広告など多様な媒体・手段を活用し、認知度の向上と利用の促進に向けて取組の推進を図る。 ・地方消費者行政の強化に向けて、引き続き国と地方の協働が求められることから、地方との連携・交流を推進し、「消費者行政ブロック会議」、「執行専門研修」等の開催に当たっては、参加者からの意見を踏まえながら、より効率的に実施する。 ・「地方消費者行政強化作戦2020」の政策目標を達成するため、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等による支援、消費者庁直轄事業による課題への対応、研修等による技術支援を通じて、地方公共団体の取組を支援できるよう努める。 ・「地方モデル事業」及び「地方消費者行政人材育成事業」については、今後もより一層の成果が得られるよう、積極的に事業内容の改善及びその運用に努める。 【測定指標】 ・「地方消費者行政強化作戦2020」等を踏まえ、引き続き現在の指標を継続して実施する予定である。
(5)消費者の安全確保のための施策の推進	・生命・身体被害に係る消費者事故等を確実に集約し、事故に関する情報を迅速かつ効果的に発信することにより、消費者事故等による被害の発生又は拡大を防止する。 ・食品の安全性に関するリスクコミュニケーションを一層促進することにより、消費者に正確な情報を提供し、理解を深め自らの判断により適切な消費行動を行うことができるような取組を推進する。 ・生命身体事故等の原因を究明し、講ずべき施策・措置について、関係行政機関の長に勧告・意見を行い、生命身体事故等の発生・拡大を防止する。	○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」とした。	【施策】 ・現在の目標を維持し、引き続き、政策を推進していく。 【測定指標】 ・本施策は消費者事故等の発生を防止し、また、その拡大を防ぐことを目標にするなど、指標の増減で施策の成果を測ることは困難であるが、可能な限り定量的な指標を設定するとともに、定性的な指標を設定する際も国民に分かりやすいものとして活用できるよう適切に設定することとする
(6)消費者取引対策の推進	・特定商取引法の消費者及び事業者等への周知・啓発を行うとともに、全国的な広がりがあり、甚大な消費者被害のおそれのある重大事案に重点的に取り組み、違反行為に対し厳正かつ適切に行政処分等を行うことにより、取引の公正と消費者利益の保護を図る。 ・あわせて、預託等取引に関する法律(昭和61年法律第62号。以下「預託法」という。)等の所管法令を厳正かつ適切に執行することにより、消費者利益の保護を図る。	○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」とした。	【施策】 ・取引の公正の確保及び消費者の利益の保護を図るため、引き続き特定商取引法及び預託法等の厳正な執行を図る。 【測定指標】 ・測定指標1、2、3、4について、引き続き厳正な執行を行っていく。
(7)消費者表示対策の推進	・景品表示法に基づき、一般消費者を誤認させる表示等について厳正な法執行を行うとともに、違反行為について公表・注意喚起することにより、一般消費者の利益を確保する。 ・景品表示法等について、講演会等への講師派遣による事業者等への普及・啓発、事業者等からの相談対応等の法令遵守の取組支援等を行い、違反行為の未然防止を図ることにより、一般消費者の利益を保護する。	○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」とした。	【施策】 ・引き続き景品表示法等の厳正な運用や普及啓発、違反の未然防止の取組を切れ目なく続けることが重要であるため、これらの取組を更に継続して行うこととしたい。 【測定指標】 ・より適切な測定指標の在り方について検討を行うこととしたい。

施策	達成すべき目標	目標達成度合いの測定結果	次期目標等への反映の方向性
(8)食品表示の企画・立案・推進	・食品表示は、食品を摂取する際の安全性の確保及び消費者の自主的かつ合理的な食品の選択の機会の確保に関し重要な役割を果たしているため、食品表示に関する制度を適切に企画・立案・運用し、消費者の利益の増進を図る。	○相当程度進展あり 測定指標1について、コロナ禍においてもオンラインを活用して適切に普及啓発を行っている判断した。 測定指標2及び8について、長期的にみると数値が向上しているとはいえず、今後食品表示への認知度を向上させるために引き続き取組を続けることが必要であると判断した。 測定指標3及び9について、令和4年度に完全施行された原料原産地表示制度や特定保健用食品で理解度が前年度と比較して向上しており、消費者の制度に対する理解が進んだと判断した。 測定指標5について、保健機能食品及び特別用途食品制度に関する講習会・説明会に対して、多くの消費者及び事業者が参加し、普及啓発につながったと判断した。 測定指標6について、栄養成分表示の活用を通じた健康づくりの普及啓発動画をウェブサイトで公開しており、一定程度視聴されていることを確認した。 測定指標7について、例年と同数程度またはより多くの製品を調査し、買上げ対象商品の表示値はおおむね妥当であることを確認した。 測定指標10について、特に機能性表示食品及び特別用途食品については、過去の件数と比較して大幅に伸びていることを確認した。 測定指標12について、分かりやすく活用される食品表示の検討のために必要な調査を適切に実施した。 したがって、施策全体としては、「相当程度進展あり」と判断した。	【施策】 ・消費者が食品を摂取する際の安全性及び消費者の自主的かつ合理的な食品の選択の機会の確保に資するため、引き続き食品表示に関する制度を適切に企画・立案・運用する。 【測定指標】 ・消費者基本計画工程表が令和5年6月に改訂されたことを受け、令和4年度政策評価から測定指標を大幅に見直したところ。いずれの測定指標についても、施策効果を測定するためには継続的に取り組むべきものであることから、令和5年度以降も適切な指標を設定する予定である。
(9)消費者政策の推進に関する調査研究・国際連携	それぞれの施策について、次の目標のとおり実施し、国民の消費生活の安定及び向上を確保する。 ・調査・研究 消費者の利益の擁護及び増進に係る有用な各種調査・分析を実施する。 ・消費者白書 消費者問題や消費者政策の理解を深めるため、より多くの国民に読んでもらう。 ・国際連携 国際会合での国際研究プロジェクトにおいて、消費者行政に有益な成果を目指すとともに、海外当局との連携の強化・拡充を行う。	○目標達成 全ての測定指標で目標が達成されたため、「目標達成」とした。	【施策】 ・令和4年度については、設定した目標についていずれも達成することができた。 ・本施策は継続的に取り組むべきものであり、令和5年度以降も引き続き実施していく。 【測定指標】 ・継続的に取り組むべきものであり、令和5年度以降も同様の指標を設定する予定である。
(10)事業者との協働に関する企画・立案・推進	・公益通報者保護制度の推進 公益通報者保護制度の実効性を向上させることにより、社会全体の利益を図る。 ・消費者志向経営の推進 事業者における消費者志向経営の推進を図ることで、持続可能な社会に貢献する。 ・物価対策の推進 公共料金等の適正性の確保、緊急時の生活関連物資等の価格安定などを図り、国民生活の安定と国民経済の円滑な運営を目指す。	○相当程度進展あり 測定指標3～5については、目標を達成している。 測定指標1～2については、定量的なデータはないものの、目標達成に向けた取組を着実に実施しているため「相当程度進展あり」と判断した。 したがって、全体として「相当程度進展あり」と判断した。	【施策】 継続的に取り組むべきものであり、令和5年度以降も引き続き実施していく。 【測定指標】 継続的に取り組むべきものであり、令和5年度以降も同様の指標を設定する予定である。