

## 統一性・総合性確保評価の結果の政策への反映状況

平成25年度において評価の結果を取りまとめた「ワーク・ライフ・バランスの推進に関する政策評価」について、前回報告の状況及びその後の状況は下記アのとおりです。また、平成26年度において評価の結果を取りまとめた「消費者取引に関する政策評価」について、評価の結果の政策への反映状況は下記イのとおりです。

これらの内容については、平成27年6月12日に国会に報告しています。

### ア 評価の結果の政策への反映状況（前回報告の状況及びその後の状況）

テーマ名	ワーク・ライフ・バランスの推進に関する政策評価（総合性確保評価） （勧告・公表日：平成25年6月25日）
関係行政機関	内閣府、厚生労働省、文部科学省

（注）「関係行政機関」欄には、総務省が法第17条第1項の規定に基づき、必要な措置をとるべきことを勧告した行政機関を記載した。

### 政策の評価の観点及び結果

#### ○ 評価の観点

「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）憲章」（平成19年12月18日策定、22年6月29日改定。以下「憲章」という。）及び「仕事と生活の調和推進のための行動指針」（平成19年12月18日策定、22年6月29日改定。以下「行動指針」という。）に基づくワーク・ライフ・バランスの推進に関する政策について、関係行政機関の各種施策等が総体としてどの程度効果を上げているかなどの総合的な観点から評価

#### ○ 評価の結果

##### (1) ワーク・ライフ・バランスの推進に関する政策の現状

##### ア ワーク・ライフ・バランスの推進に関する政策の効果の発現状況

憲章及び行動指針に基づくワーク・ライフ・バランスの推進に関する政策の効果の発現状況として、行動指針策定時又は改定時以降の14指標の動向をみると、①数値が多少とも改善しているものが11指標あること、②指標の数値目標の達成に向けた施策・事業として一定の有効性が認められる国の施策・事業があることなどから、本政策による一定の効果もあったものと考えられる。

##### イ 国におけるワーク・ライフ・バランスの推進体制等

- ① 内閣府では、指標に対応する国の施策・事業の位置付けを行っていないことから、各指標と国の施策・事業との関連性が明確になっておらず、数値目標の達成に向けた国の施策・事業の効果の把握・分析等を行うことは、困難なものとなっている。
- ② 「仕事と生活の調和連携推進・評価部会」（以下「評価部会」という。）（注1）における点検・評価は、指標の全てについて、数値目標の達成に向けた各主体（企業、働く者、国民、国及び地方公共団体）の取組による効果等の分析が行われておらず、また、点検・評価結果に基づく国の施策・事業の見直しなど政策への反映が十分図られていない。
- ③ 「仕事と生活の調和関係省庁連携推進会議」（以下「連携推進会議」という。）（注2）の状況をみると、数値目標の達成に一定の影響を及ぼすことができる国の施策・事業を効率的かつ効果的に推進するための連携推進会議を活用した連携は行われていない。

(注1)「仕事と生活の調和連携推進・評価部会の開催について」(平成20年4月7日官民トップ会議決定。以下「評価部会開催要綱」という。)に基づき開催されている。

(注2)「仕事と生活の調和関係省庁連携推進会議の開催について」(平成20年4月11日関係省庁申合せ、22年8月24日一部改定。以下「連携推進会議開催要綱」という。)に基づき、関係府省を構成員として開催されている。

#### ウ 地方公共団体におけるワーク・ライフ・バランスの推進体制等

調査した地方公共団体の中には、企業や労働者の代表者と関係市町村による連携等、官民が一体となってワーク・ライフ・バランスを推進しているものがみられた。

### (2) 指標及び国の施策・事業の有効性等

#### ア 就業率及びフリーターの数

「就業率」及び「フリーターの数」の各指標については、現状等のよりきめ細かな把握・検証に資するため、フリーターの割合や若年層の不本意非正規の割合といった参考指標の設定の必要があると考えられる。

#### イ 労働時間等の課題について労使が話し合いの機会を設けている割合

本指標については、健康で豊かな生活のための時間が確保できる社会の実現に向けた政策効果を把握するために有効なものと考えられる。

#### ウ 週労働時間60時間以上の雇用者の割合及び年次有給休暇取得率

労働時間等設定改善推進助成金(以下「推進助成金」という。)事業については、推進助成金受給団体の傘下事業場において、平均所定外労働時間及び平均年次有給休暇取得率の改善の傾向がみられたが、厚生労働省において、傘下事業場における週労働時間60時間以上の雇用者の割合等の定量的な把握は行われていない。

「週労働時間60時間以上の雇用者の割合」及び「年次有給休暇取得率」の数値目標の達成に向けて、企業における労働時間等の設定の改善を一層促進するため、助成以外の手法も含め、意欲の低い企業にもインセンティブが働き、効果が広範に及ぶ施策・事業の実施について幅広く検討することが望まれる。

#### エ メンタルヘルスケアに関する措置を受けられる職場の割合

「メンタルヘルスケアに関する措置を受けられる職場の割合」については、現状等のよりきめ細かな把握・検証に資するため、メンタルヘルスケアに関する措置内容別の事業所の割合といった参考指標の設定の必要があると考えられる。

メンタルヘルス対策支援センター事業(以下「支援センター事業」という。)は、数値目標の達成に向けた施策・事業として、一定の有効性が認められるが、①支援センターによる個別訪問支援の実績が委託契約書に規定された訪問件数を下回っている、②都道府県労働局と支援センターとの連携が不十分等の課題がみられた。

#### オ 在宅型テレワーカーの数

本指標について、現状等のよりきめ細かな把握・検証に資するため、勤務先における制度に基づく在宅型テレワーカーの数等を参考指標に設定するとともに、平成27年以降の政策効果を的確に把握・検証するため指標の見直しを行う必要があると考えられる。

#### カ 短時間勤務を選択できる事業所の割合(短時間正社員制度等)

均衡待遇・正社員化推進奨励金(短時間正社員制度)等については、企業において短

時間正社員制度が導入されるなどの効果がみられた。

キ 自己啓発を行っている労働者の割合

キャリア・コンサルティングの環境整備事業について、キャリア・コンサルティングを受ける者を増やすことは、数値目標の達成に向けて、一定の有効性が認められる。

ク 第1子出産前後の女性の継続就業率及び男性の育児休業取得率

次世代育成支援対策推進法（平成15年法律第120号）に基づく一般事業主行動計画の策定等や育児休業、介護休業等育児又は家族介護を行う労働者の福祉に関する法律（平成3年法律第76号。以下「育児・介護休業法」という。）に基づく育児のための両立支援制度に関する周知・啓発、指導等の取組については、数値目標の達成に向けた施策・事業として、一定の有効性が認められる。

本取組については、①努力義務のある企業における一般事業主行動計画の策定等の促進、②中小規模の事業者等への育児・介護休業法の周知及び規定整備の徹底などの課題がみられた。

ケ 保育等の子育てサービスを提供している割合

(ア) 保育等の子育てサービスを提供している割合（保育サービス（3歳未満児））

「保育等の子育てサービスを提供している割合（保育サービス（3歳未満児））」の算定方法において、認可保育所の利用児童数のみが計上されていることから、平成24年8月に成立した子ども・子育て関連3法（注3）に基づく新制度の本格施行を見据え、算定方法の見直しを行う必要性が生じると考えられる。

家庭的保育事業については、数値目標の達成に向けた施策・事業として、一定の有効性が認められるが、市町村における家庭的保育事業の拡大に当たって、家庭的保育者の「なり手」の確保が困難となっているなどの課題がみられた。

（注3）子ども・子育て関連3法とは、子ども・子育て支援法（平成24年法律第65号）、就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律の一部を改正する法律（平成24年法律第66号）及び子ども・子育て支援法及び就学前の子どもに関する教育、保育等の総合的な提供の推進に関する法律の一部を改正する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律（平成24年法律第67号）をいう。以下同じ。

(イ) 保育等の子育てサービスを提供している割合（放課後児童クラブ（小学1年～3年））

放課後児童健全育成事業等については、数値目標の達成に向けた施策・事業として、相当程度の有効性が認められるが、放課後児童クラブの拡充に当たって実施場所等が困難となっているなどの課題がみられた。

コ 6歳未満の子どもを持つ夫の育児・家事関連時間

男性の育児休業の取得促進事業については、数値目標の達成に向けた施策・事業として、一定の有効性が認められる。

(3) 事業主としての国のワーク・ライフ・バランスへの取組状況

ア 職員のワーク・ライフ・バランスへの取組状況

国家公務員の年間超過勤務時間数は、横ばいで推移している。総務省では、国会関係業務、法令協議等の他律的な業務が多いことが主な要因として考えられるとしている。

男性職員の育児休業取得率は、低い水準で推移している。総務省では、業務が繁忙であり他の人の迷惑になることなどが主な要因として考えられるとしている。

イ 公共調達におけるワーク・ライフ・バランスの推進方策の取組状況

各府省では、ワーク・ライフ・バランス等に関連する調査事業等において、総合評価落札方式による一般競争入札を実施する際、ワーク・ライフ・バランス等に関する評価項目を加点事由として評価項目に盛り込むこととしているが、平成23年度は3府省において14事業のみとなっている。

※ 下表の「政策への反映状況」の□で囲んだ箇所（その後の状況）は、前回報告（平成26年6月13日）以降に関係行政機関がとった措置である。

勸告	政策への反映状況 (前回報告の状況及びその後の状況)
<p>(1) 国の施策・事業に関する点検・評価機能等の充実</p> <p>① 複数の個別事業が含まれる施策・事業や毎年度の予算措置を必要としない施策・事業を含め、ワーク・ライフ・バランスの推進に関する主要な国の施策・事業については、ロジック・モデルを作成することなどにより、設定された数値目標に対応する施策・事業を明確に位置付けること。</p> <p style="text-align: right;">(内閣府)</p> <p>② 憲章及び行動指針の点検・評価を担う評価部会の活動をより実効あるものとするため、評価部会において、数値目標の達成に向けた各主体の取組状況の把握及びその効果の分析を行い、その結果に基づき国の施策・事業の見直しを行うこと。</p> <p>また、その旨を評価部会開催要綱等に明確に記載すること。</p> <p style="text-align: right;">(内閣府)</p>	<p>(内閣府)</p> <p>① 数値目標に対応する国の主な施策・事業（平成25年度分）については、数値目標の達成に一定の影響を及ぼすことができる国の施策・事業を明確にした一覧を作成し、平成25年11月13日に開催された第27回評価部会において報告を行った。今後、評価部会では、目標数値に向けて各指標の改善を図るため、各主体において対応策を検討し、取組を加速していく際に、当該一覧を検討材料の一つとして活用する。</p> <p>① 数値目標の達成に一定の影響を及ぼすことができる国の施策・事業を明確にした一覧を平成26年度に実施する施策・事業に更新し、平成26年5月29日に開催された第29回評価部会において報告を行った。</p> <p>評価部会では、当該一覧を検討材料の一つとして活用しつつ、目標数値に向けて各指標の改善を図るため、各主体において対応策を検討し、その内容を「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）レポート2014」（平成27年2月19日公表）に取りまとめた。</p> <p>(内閣府)</p> <p>② 平成25年は数値目標設定時（平成19年）と数値目標の達成年（平成32年）までのほぼ中間年に当たるため、評価部会において、数値目標のフォローアップを実施し、「順調ではないものの進捗している」指標や「進捗していない」指標について、その要因を分析した上で、課題と今後取り組むべき方向性について検討を行った。</p> <p>また、その検討結果を踏まえ、「今後、2020年の目標数値に向けた進捗状況に遅れがみられる指標については、その改善を図るため、労使はもとより、各主体の取組を支援する国や地方公共団体においても、本レポートで明らかとなった課題への対応について検討し、仕事と生活の調和の実現に向けた取組を加速していく」（仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）レポート2013（平成25年12月26日公表））こととした。</p> <p>なお、評価部会の年度計画等の資料においても、取組の加速化について上記と同様の旨を明記する予定である。</p> <p>② 平成26年5月29日に開催された第29回評価部会において、数値目標のうち2020年の目標達成に向けた進捗状況に遅れがみられる主な項目（長時間労働の抑制、年次有給休暇取得の促進、女性の継続就業の促進、男性の育児・家事参画の促進及び仕事と介護の両立）について、課題への対応策を検討した。</p>

勸告	政策への反映状況 (前回報告の状況及びその後の状況)
<p>③ 同一の数値目標に対応する国の施策・事業について、関係府省間の重複の排除や連携の強化等により、施策・事業の有効性及び効率性を高める観点から連携推進会議の活用を図ること。</p> <p>また、評価部会の点検・評価結果を踏まえた国の施策・事業の見直しを連携推進会議の機能として位置付け、その旨を連携推進会議開催要綱等に明確に記載すること。 (内閣府)</p> <p>(2) 指標の設定等に関する見直しの実施</p> <p>数値目標の達成に向けた現状の把握及び国の施策・事業の効果のよりきめ細かな把握・検証に資するため、フリーターの割合、若年層の不本意非正規の割合、メンタルヘルスケアに関する措置内容別の事業所の割合、勤務先における制度に基づく在宅型テレワーカーの数等について参考指標を設定するよう、見直しを行うこと。</p>	<p>また、平成 26 年 9 月 10 日の第 30 回評価部会及び同年 10 月 8 日の第 31 回評価部会において、各主体の進捗状況を議論し、労働時間等設定改善に向けた取組の推進、テレワークの一層の普及・促進、イクメンプロジェクトの実施、仕事と介護の両立が可能な働き方モデルの普及啓発等、今後の取り組むべき事項を「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）レポート 2014」に取りまとめた。</p> <p>なお、第 29 回評価部会で合意された平成 26 年度の活動方針に、評価部会において、各主体の取組状況を把握・分析し、その結果に基づく課題への対応を検討する旨を明記した。</p> <p>(内閣府)</p> <p>③ 連携推進会議は、評価部会の議論を関係省庁における施策展開に有機的に反映させるため、評価部会と合同で開催されてきた。しかし、勸告を踏まえ、関係省庁間の更なる連携強化のため、連携推進会議の単独開催（平成26年4月頃の見込み）等による各施策・事業に関する情報共有及び必要な連携も含め、連携推進会議の活用を図ることとする。</p> <p>また、開催要綱等に「関係省庁連携推進会議においては、評価部会の点検・評価結果を踏まえ、国の施策・事業の見直しを行う」旨を明記する予定である。</p> <p>③ 平成 26 年 4 月 11 日に、連携推進会議を単独で開催し、26 年度に関係府省が実施する各施策・事業に関する情報共有を行うとともに、必要な連携を図ることとした。</p> <p>また、連携推進会議の開催要綱を同日付けで改定し、「評価部会の点検・評価結果を踏まえ、国の施策・事業の見直しを行う」旨を明記した。</p> <p>(内閣府)</p> <p>数値目標が設定された指標については毎年の進捗状況を把握・分析し、評価部会に報告し、「仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）レポート」として公表している。当該把握・分析を行う際、数値目標が設定された指標に関連する指標についても、併せて分析を行うこととした。</p> <p>具体的には、平成25年度から、「フリーターの数」に関連して「フリーターの割合」及び「若年層の不本意非正規の割合」、「メンタルヘルスケアに関する措置を受けられる職場の割合」に関連して「メンタルヘルスケアに関する措置内容別の事業所の割合」を参考として分析を行った。</p> <p>「在宅型テレワーカーの数」については、関連する指標として平成26年度以降、「勤務先における制度に基づく在宅型テレワーカーの数」の動向を把握・分析し、今後の取組に役立てる予定である。このため、現在、「勤務先における制度に基づく在宅型テレワーカー数」の定義・算定方法について、「在宅型テレワーカーの数」等を算定するため現在国土交通省が実施している「テレワーク人口実態調査」において検討を行っている。</p> <p>平成 26 年度においても、25 年度に引き続き、「フリーターの割合」及び「若年層の不本意非正規の割合」、「メンタルヘルスケアに関する措置内容別の事業所の割合」を参考として分析を行うとともに、26 年度から、新たに「在宅型テレワーカー</p>

勸告	政策への反映状況 (前回報告の状況及びその後の状況)
<p>また、在宅型テレワーカーの数については、平成 27 年以降の政策効果を的確に把握・検証するため、指標の見直しを行うこと。</p> <p>さらに、保育等の子育てサービスを提供している割合(保育サービス(3歳未満児))については、子ども・子育て関連3法に基づく新制度における保育サービスの充実に向けた取組等を踏まえ、指標の算定方法の見直しを行うこと。 (内閣府)</p> <p>(3) 国の施策・事業の効果的な取組の推進</p> <p>① 推進助成金事業については、週労働時間 60 時間以上の雇用者の割合の数値目標の達成に向けてより効果的な事業とするため、平均所定外労働時間の削減に加え、週労働時間 60 時間以上の雇用者の割合の削減に向けた取組を事業内容に盛り込むよう、見直しを行うこと。</p> <p>また、長時間労働の抑制や年次有給休暇の取得の更なる推進を図るため、助成以外の手法も含め、意欲の低い企業にもインセンティブが働き効果が広範に及ぶ施策・事業について、幅広く検討すること。 (厚生労働省)</p>	<p>「の数」に関連して国土交通省が実施している「テレワーク人口実態調査」により、「勤務先における制度に基づく在宅型テレワーカーの数」を把握し、参考として分析を行った。</p> <p>在宅型テレワーカーの数に係る指標の見直しについては、目標年である 2020 年に向けて、他の指標の達成状況等も踏まえ、検討する予定である。</p> <p>「在宅型テレワーカーの数」に係る指標の見直しについては、平成 27 年中を目途に検討する予定である。</p> <p>「保育等の子育てサービスを提供している割合(保育サービス(3歳未満児))」については、子ども・子育て関連3法に基づく新制度の実施に伴い、平成27年度以降、指標の算定方法に、地域型保育事業(小規模保育、家庭的保育、居宅訪問型保育、事業所内保育)の利用児童数も含めることとし、今後の取組に役立てる。</p> <p>「保育等の子育てサービスを提供している割合(保育サービス(3歳未満児))」については、子ども・子育て関連3法に基づく新制度の実施に伴い、平成 27 年度以降、指標の算定方法に、地域型保育事業(小規模保育、家庭的保育、居宅訪問型保育、事業所内保育)の利用児童数も含めることとし、厚生労働省が実施している「保育所関連状況取りまとめ」において把握する方向で検討を行っている。</p> <p>(厚生労働省)</p> <p>① 平成 25 年度から、推進助成金事業終了後に週労働時間 60 時間以上の雇用者が存在する事業場に対して働き方・休み方改善コンサルタントによる指導を行うこととした。</p> <p>さらに、平成 26 年度は、推進助成金を受給した中小企業事業主団体の傘下事業場における週労働時間 60 時間以上の雇用者の割合が推進助成金受給前より増加した事業主に対して、推進助成金事業終了後に、働き方・休み方改善コンサルタントによる指導に加え、中小事業主団体による指導が行われるよう、都道府県労働局が同団体に対し働きかけを行うこととしている。</p> <p>また、平成 26 年 3 月に、週労働時間が 60 時間以上の雇用者の割合が高い業種である情報通信業や、年次有給休暇の取得率が低調な宿泊業に係る働き方の改善方法を盛り込んだハンドブックを作成したところであり、平成 26 年度においても他の新たな職種に係るハンドブックを作成することとしている。</p> <p>① 平成 25 年度から、推進助成金事業終了後に週労働時間 60 時間以上の雇用者が存在する事業場に対して働き方・休み方改善コンサルタントによる指導を実施した(13 事業場中 2 事業場)。今後も引き続き、指導を実施することとしている。</p> <p>さらに、平成 26 年度は、推進助成金を受給した中小企業事業主団体の傘下事業場における週労働時間 60 時間以上の雇用者の割合が推進助成金受給前より増加した事業主に対して、推進助成金事業終了後に、働き方・休み方改善コンサルタントによる指導に加え、中小企業事業主団体による指導が行われるよう、都道府県労働局が同団体に対し働きかけを行</p>

勸告	政策への反映状況 (前回報告の状況及びその後の状況)
<p>② 支援センター事業については、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 事業場に対する周知の効果的な実施や訪問支援の適切な実施が確保されるよう事業の実施方法を検討し、その結果を踏まえ、契約内容等の見直しを行うこと。</p> <p>ii) 都道府県労働局に対し、支援センターとの連携を適切に実施するとともに、同事業の一層の周知を図</p>	<p>った(その結果は平成 27 年度当初に把握する予定である。))。</p> <p>なお、これに先立ち、平成 26 年度は、25 年度に推進助成金を受給した中小企業事業主団体のうち推進助成金事業終了後に週労働時間 60 時間以上の雇用者が存在する傘下事業場を有する 4 団体中 2 団体を都道府県労働局が直接訪問し、時間外労働の削減について傘下事業場を重点的に指導するよう要請した。</p> <p>また、平成 26 年度は、地域の中で中核的な役割を担い、地域内の他企業への好影響が期待される地方銀行業及び我が国の基幹産業の一つであり、産業界への影響力や波及効果の拡大が見込める電機・電子・情報通信産業に係る働き方の改善方法等を盛り込んだハンドブックを作成し、27 年 3 月に、関係する業界団体、労働組合及び都道府県労働局を通じて広く事業主に対し周知した。</p> <p>なお、推進助成金については、制度創設から 9 年が経過し、一定の役割を終えたと考えられるため、平成 26 年度限りで廃止した。</p> <p>(厚生労働省)</p> <p>②についての措置状況は次のとおりである。</p> <p>i) 支援センター事業を含む産業保健支援に関する三事業については、平成 25 年 12 月 24 日に閣議決定された「独立行政法人改革等に関する基本的な方針について」において、独立行政法人労働安全衛生総合研究所と独立行政法人労働者健康福祉機構を統合した法人において一元的に実施することとされたことから、一元化のメリットをいかしたより効果的な事業場への支援が図られるよう事業内容の見直しを行うこととした。これに伴い、支援センター事業を平成 25 年度限りとし、他の産業保健支援事業も一元化した産業保健活動総合支援事業を新たに統合した法人に実施させ、当該新規事業の中で事業場のメンタルヘルス対策に係る個別のニーズに応じた訪問支援等の適切な実施を図ることとしている。</p> <p>i) 支援センター事業については、平成 26 年度から、産業保健推進センター事業及び地域産業保健事業と一元化し、独立行政法人労働者健康福祉機構が実施主体となって産業保健活動総合支援事業として実施している。事業場への周知については、旧地域産業保健事業が対象としていた小規模事業場も含め、一元化に際して新たに作成したリーフレット等を用いて、個別指導等のあらゆる機会を捉えて効果的な周知に努めている。</p> <p>また、独立行政法人労働者健康福祉機構は、訪問支援を適切に実施するため、産業保健活動総合支援事業の実施に当たり、産業保健総合支援センター及び地域窓口(地域産業保健センター)単位で、訪問支援などの事業ごとに、実態に応じた数値目標を設定している。</p> <p>ii) 勸告を踏まえ、都道府県労働局に対し、これまで以上に、支援が必要な事業場に係る情報を支援センターに提供すること、支援センターを周知することを内容とする「平成 25 年度メンタルヘルス対策支援事業の積極的な</p>

勸告	政策への反映状況 (前回報告の状況及びその後の状況)
<p>るよう指導すること。 (厚生労働省)</p> <p>③ 次世代育成支援対策推進法に基づく一般事業主行動計画の策定等や育児・介護休業法に基づく育児のための両立支援制度に関する周知・啓発、指導等の取組については、効率的かつ効果的な実施方策を検討の上、同計画の策定等や育児休業制度の規定整備等が進んでいない中小規模の事業者等に対し、重点的に実施すること。 (厚生労働省)</p>	<p>活用について」(平成 25 年 9 月 6 日付け厚生労働省労働基準局安全衛生部労働衛生課長事務連絡)を发出了した。 また、平成 26 年度の新規事業においても、新規事業実施者と上記情報を共有することなどにより、連携を図ることとしている。</p> <p>ii) 産業保健活動総合支援事業の実施に当たり、都道府県労働局長に対して、「平成 26 年度から実施する産業保健活動総合支援事業の支援について」(平成 26 年 3 月 31 日付け基発 0331 第 1 号厚生労働省労働基準局長通知)を发出了した。当該通知において、産業保健総合支援センターから求めがあった場合に、同センターの重点的な支援が必要と考えられる事業場情報を提供するように指示するなど、同センターとの適切な連携の実施を図っている。 また、個別指導や集団指導、各種会議等のあらゆる機会を捉えて、事業者や関係団体等に対して本事業の積極的な周知を図るとともに、小規模事業場等に対する各種指導において、産業保健活動に係る取組方法が分からず、産業保健上の課題を抱えている事業場を把握した際には、産業保健総合支援センターの利用を勧奨するなどの取組も行っている。</p> <p>(厚生労働省)</p> <p>③ 次世代育成支援対策推進法(以下「次世代法」という。)及び育児・介護休業法の周知・啓発、指導等については、「平成 25 年度地方労働行政運営方針」(平成 25 年 5 月 16 日付け地発 0516 第 4 号、基発 0516 第 3 号、職発 0516 第 21 号、能発 0516 第 1 号、雇発 0516 第 2 号)においてその実施を定めており、中小規模の事業者等も含めて、引き続き取り組んでいる。 また、各都道府県労働局長宛てに毎月発出する「当面の重点的施策・業務」においても、 i) 10 月は次世代法に基づく認定マーク(くるみん)の取得促進、 ii) 7 月は中小企業に対し、育児休業制度の規定整備等の指導のほか、中小企業両立支援助成金や、両立支援推進のための好事例の普及等を重点的に実施するように指示した。 なお、中小企業で働く労働者の育児休業の取得及び育児休業後の円滑な職場復帰を支援するため、「中小企業における育休復帰支援プログラム事業」を平成 26 年度予算に盛り込んだ。</p> <p>③ 平成 26 年 4 月に改正された次世代法において、 i) 法律の有効期限の 10 年間延長 ii) 特例認定(「プラチナくるみん」認定)制度の創設が盛り込まれた。 あわせて、次世代育成支援対策推進法施行規則の一部を改正する省令(平成 26 年厚生労働省令第 130 号)において、労働者数 300 人以下の中小規模の事業主については次世代法に基づく認定(くるみん認定)の基準に設けている特例の内容の見直しを実施し、両立支援の取組を促進している。 また、くるみん認定を受けた企業に対する税制優遇措置(くるみん税制)を平成 29 年度末まで延長し、その中で、労働者数 100 人以下の中小企業に対して高い割増償却率を</p>

勸告	政策への反映状況 (前回報告の状況及びその後の状況)
<p>④ 家庭的保育事業については、家庭的保育者の確保を効果的に行っている推奨事例を収集し、市区町村等に対し情報提供を行うこと。 (厚生労働省)</p> <p>⑤ 放課後児童クラブについては、市区町村等に対し、余裕教室等の活用に関する推奨事例を情報提供するとともに、市区町村の担当部局と教育委員会の連携が一層図られるよう要請すること。 (厚生労働省及び文部科学省)</p>	<p>設定し、くるみん認定取得の取組を促進している。      加えて、平成 26 年度に創設した「中小企業における育休復帰支援プログラム事業」により、労働者の円滑な育休取得・職場復帰を図るための育休復帰支援プランの作成支援を行うとともに、中小企業両立支援助成金に「育休復帰支援プランコース」を創設し、当該助成金を支給する等により、中小企業における労働者の育児休業の取得及び育児休業後の円滑な職場復帰による継続就労を支援している。      さらに、育児休業中の代替要員の確保を行う事業主のコスト負担を軽減するため、平成 27 年度予算案に中小企業両立支援助成金における「代替要員確保コース」の拡充を盛り込んだ。</p> <p>(厚生労働省)</p> <p>④ 平成 25 年 9 月から 12 月まで、厚生労働省アフターサービス推進室において、家庭的保育に関する調査を実施しており、この調査結果を踏まえて、26 年 3 月 31 日に家庭的保育者の確保を効果的に行っている事例を取りまとめ、地方公共団体に情報提供した。</p> <p>④ 平成 25 年 9 月から 12 月まで、厚生労働省アフターサービス推進室において、家庭的保育に関する調査を実施しており、この調査結果を踏まえて、26 年 3 月 31 日に家庭的保育者の確保を効果的に行っている事例を取りまとめ、地方公共団体に情報提供した。今後、地方公共団体等から家庭的保育者の確保について問い合わせがあった場合には、引き続き、当該事例の紹介等を行う。</p> <p>(厚生労働省)</p> <p>⑤ 厚生労働省において、子ども・子育て支援新制度の施行に向け、放課後児童クラブの設備及び運営に関する省令基準を定めることから、平成 25 年 5 月に社会保障審議会児童部会に「放課後児童クラブの基準に関する専門委員会」が設置され、同委員会で、放課後児童クラブと小学校等の関係機関との連携等に関する省令上の位置付け等も含め、議論が行われた。同委員会における取りまとめを基に、省令基準の作成をしているところであり、できるだけ速やかに公布する予定である。      これらの取組状況も踏まえながら、省令基準制定後を目途に、文部科学省とも連携し、教育委員会と首長部局との連携による余裕教室の活用を促す通知を発出するとともに、推奨事例の情報提供を行う予定である。</p> <p>⑤ 共働き家庭等の「小 1 の壁」を打破するとともに、次代を担う人材を育成するため、全ての児童が放課後等を安全・安心に過ごし、多様な体験・活動を行うことができるよう、文部科学省・厚生労働省が共同して「放課後子ども総合プラン」(平成 26 年 7 月 31 日付け 26 文科生第 277 号、雇児 0731 第 4 号、文部科学省生涯学習政策局長、文部科学省大臣官房文教施設企画部長、文部科学省初等中等教育局長及び厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知)を策定し、全国の都道府県等に通知した。当該プランにおいて、市区町村の担当部局と教育委員会の連携については、学校は、放課後も児童が校外に移動せずに安全に過ごせる場所であり、同じ学校に通う児童の健やかな成長のため、立場を越えて、放課後対策について、連携して取り組むことが重要であり、学校教育に支障が</p>

勸告	政策への反映状況 (前回報告の状況及びその後の状況)
	<p>生じない限り、余裕教室や放課後等に一時的に使われていない教室等の徹底的な活用を促進することとした。</p> <p>また、平成 26 年 8 月及び 27 年 2 月に、文部科学省と厚生労働省が合同で各都道府県・市区町村向け担当者説明会を開催し、余裕教室の活用等の取組事例を提供するなど、市区町村の担当部局と教育委員会の連携が一層図られるよう要請した。</p> <p>さらに、平成 26 年 8 月に、文部科学省から、余裕教室の放課後児童クラブ等への活用事例を紹介したパンフレット「子供と地域を元気にする余裕教室の活用」を全国の都道府県等に配布することで、推奨事例の情報提供を行った。</p> <p>なお、「放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する基準」(平成 26 年厚生労働省令第 63 号)は平成 26 年 4 月に策定・公布済みである。</p> <p>(文部科学省)</p> <p>⑤ 厚生労働省において、子ども・子育て支援新制度の施行に向け、放課後児童クラブの設備及び運営に関する省令基準を定めることから、平成 25 年 5 月に社会保障審議会児童部会に「放課後児童クラブの基準に関する専門委員会」が設置され、同委員会で、放課後児童クラブと小学校等の関係機関との連携等に関する省令上の位置付け等も含め、議論が行われた。同委員会における取りまとめを基に、厚生労働省において、省令基準の作成をしているところであり、できるだけ速やかに公布する予定である。</p> <p>これらの取組状況も踏まえながら、今後厚生労働省の省令基準制定後を目途に、教育委員会と首長部局との連携による余裕教室の活用を促す通知を発出するとともに、推奨事例の情報提供を行う予定である。</p> <p>⑤ 共働き家庭等の「小 1 の壁」を打破するとともに、次代を担う人材を育成するため、全ての児童が放課後等を安全・安心に過ごし、多様な体験・活動を行うことができるよう、文部科学省・厚生労働省が共同して「放課後子ども総合プラン」(平成 26 年 7 月 31 日付け 26 文科生第 277 号、雇児 0731 第 4 号、文部科学省生涯学習政策局長、文部科学省大臣官房文教施設企画部長、文部科学省初等中等教育局長及び厚生労働省雇用均等・児童家庭局長通知)を策定し、全国の都道府県等に通知した。当該プランにおいて、市区町村の担当部局と教育委員会の連携については、学校は、放課後も児童が校外に移動せずに安全に過ごせる場所であり、同じ学校に通う児童の健やかな成長のため、立場を越えて、放課後対策について、連携して取り組むことが重要であり、学校教育に支障が生じない限り、余裕教室や放課後等に一時的に使われていない教室等の徹底的な活用を促進することとした。</p> <p>また、平成 26 年 8 月及び 27 年 2 月に、文部科学省と厚生労働省が合同で各都道府県・市区町村向け担当者説明会を開催し、余裕教室の活用等の取組事例を提供するなど、市区町村の担当部局と教育委員会の連携が一層図られるよう要請した。</p> <p>さらに、平成 26 年 8 月に、文部科学省から、余裕教室の放課後児童クラブ等への活用事例を紹介したパンフレット「子供と地域を元気にする余裕教室の活用」を全国の都道府県等に配布することで、推奨事例の情報提供を行った。</p> <p>なお、「放課後児童健全育成事業の設備及び運営に関する</p>

勸告	政策への反映状況 (前回報告の状況及びその後の状況)
	基準」(平成26年厚生労働省令第63号)は平成26年4月に策定・公布済みである。

(注) 評価書、要旨等については、総務省ホームページを参照。  
([http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/seisaku\\_n/ketsyuka.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/seisaku_n/ketsyuka.html))

## イ 評価の結果の政策への反映状況

テーマ名	消費者取引に関する政策評価(総合性確保評価) (勸告・公表日:平成26年4月18日)
関係行政機関	消費者庁、金融庁、厚生労働省、経済産業省、国土交通省

(注) 「関係行政機関」欄には、総務省が法第17条第1項の規定に基づき、必要な措置をとるべきことを勧告した行政機関を記載した。

政策の評価の観点及び結果	
○ 評価の観点	消費者取引の適正化に関する各種施策が、総体としてどのような効果を上げているかなどの総合的な観点から評価
○ 評価の結果	<p>複雑化かつ多様化する消費者取引に関するトラブルを低減するという課題に対し、国が講じてきた各種の取組により、これらの取組の効果の一面を表象していると考えられる、全国の消費生活相談件数は、平成16年度の約181万8,000件から24年度は約72万2,000件に減少している。</p> <p>また、近年の事業者規制等に係る各法令の改正については、法令改正の契機となったトラブルに係る相談件数の減少や、地方支分部局や都道府県等に対する実地調査及び消費生活相談員に対する意識等調査からも、それぞれ一定の効果が発現していると認められる。</p> <p>これらのことから、数年来、国が講じてきた各種の消費者取引に関する政策は、総体としてみると、一定の効果が発現していると認められる。</p> <p>一方、「消費者基本計画」(平成22年3月30日閣議決定)における消費者取引の適正化に係る施策は、政府全体としては体系化されておらず、消費者基本法(昭和43年法律第78号)において「消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」が基本理念として掲げられているのみである。加えて、いつまでにどのようなことを実現するのかといった政府全体としての目指すべき目標が明確でなく、関連する個々の施策の位置付けや相互の関連なども明らかにされていないほか、これらの施策の効果の把握のための指標の設定も不十分となっている。</p> <p>(1) 事業者向け施策</p> <p>ア 特定商取引法</p> <p>① 平成20年の特定商取引に関する法律(昭和51年法律第57号。以下「特定商取引法」という。)改正による訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売における指定商品・指定役務制の廃止等については、訪問販売、通信販売及び電話勧誘販売に関する相談件数が、規制の事前評価で基準としている19年度と24年度を比較すると減少していること等から、効果は一定程度発現していると認められる。</p> <p>② 平成24年の特定商取引法改正による訪問購入の規制対象への追加については、「貴金属等の訪問買取り」に関する相談件数が、改正に向けた一連の措置に伴い、改正特定商取引法の施行前から減少していること等から、効果は一定程度発現していると認められる。</p> <p>ただし、経済産業局、都道府県等に対する実地調査では、本改正の効果の発現状況について、改正特定商取引法の施行後間もないこと等から、経済産業局及び都道府県の特定商取引法執行担当部署の51.4%が「分からない」と回答しているなど今後の相談件数の推移及び消費者被害の発生状況を注視していく必要がある。</p> <p>③ 特定商取引法における執行権限の機能を十分に発揮していくためには、消費者庁、経済産業局及び都道府県間の積極的な情報共有や連携が特に重要である。</p> <p>しかし、i) ノウハウ不足等の理由から行政処分等の実績が低調な都道府県、ii)</p>

都道府県で執行ネットに適時適切に事案を登録していない状況、iii)複数の都道府県で同一事業者に係る相談があった事案について、経済産業局や関係する都道府県間で情報共有されていたにもかかわらず、都道府県単独で行政処分を実施し、その後も他の都道府県では依然として相談が寄せられている例がみられるなど、特定商取引法における執行権限の機能が十分に発揮されていない。

#### イ 宅地建物取引業法

平成23年の宅地建物取引業法施行規則（昭和32年建設省令第12号）改正による宅地建物取引業者の勧誘に係る禁止行為の明確化については、マンションの勧誘に関する相談件数が、改正規則の施行後に大きく減少していること等から、効果は一定程度発現していると認められる。

#### ウ 割賦販売法

① 平成20年の割賦販売法（昭和36年法律第159号）改正による個別クレジット事業者に対する登録制の創設等については、個別クレジットに関する相談件数が、法施行前の17年度と24年度を比較すると大幅に減少しており、規制の事前評価で見込まれていた高齢者被害の減少については、特に70歳以上についてその減少割合が全体の減少割合と比べても高いこと等から、効果は一定程度発現していると認められる。

② 個別信用購入あっせんについては、平成20年の割賦販売法の改正により、都道府県知事に報告徴収、立入検査、改善命令及び業務停止命令の権限が一部付与された。しかし、多くの都道府県の割賦販売法指導監督担当部署では、指導監督の実施方針の策定等の法改正への対応がなされておらず、また、法改正による権限付与を承知していない例や、どのような場合に権限を行使できるかについて誤解している例もみられ、付与された権限を行使するための基盤が十分に整備されていない。

#### エ 貸金業法

平成18年の貸金業法（昭和58年法律第32号）改正による貸金業の適正化のための行為規制の強化等の規制の見直し等については、貸金業者や多重債務、あるいは法改正前に問題とされた取立行為や契約内容等に関する苦情・相談件数が、最も多い年度（貸金業者は19年度、多重債務及び取立行為は20年度、契約内容は21年度）と24年度を比較するといずれも減少していること等から、当初想定されていた効果は一定程度発現しているものと認められる。

ただし、偽装質屋やクレジットカードショッピング枠の現金化業者等による消費者被害がみられること等から、これらの事業者の動向や相談件数の推移及び消費者被害の発生状況を注視していく必要がある。

#### オ 商品先物取引法

平成21年の商品先物取引法（昭和25年法律第239号）改正による商品先物取引業への横断的な許可制の導入等については、商品先物取引及び海外商品先物取引に関する相談件数が、22年度と24年度を比較すると大幅に減少していることから、効果は一定程度発現していると認められる。

#### カ 金融商品取引法

① 平成21年の金融商品取引業等に関する内閣府令（平成19年内閣府令第52号）改正によるFX業者に対するロスカット取引を適切に行うためのルールの整備等については、金融先物取引業協会の協会員が行うFX取引に関する苦情件数が、最も多い20年度と24年度を比較すると減少していること、及びFX業者等の未収金が改善され、出来高及び証拠金残高が安定的に増加していることから、効果が一定程度発現しているものと認められる。

② 平成23年の金融商品取引法（昭和23年法律第25号）改正による無登録業者が行った未公開株の売付けを原則無効とすることの導入等については、未公開株に関する相談件数が、最も多い22年度と24年度を比較すると減少していること等から、効果は一定程度発現していると認められる。

#### キ 老人福祉法

平成23年の老人福祉法（昭和38年法律第133号）改正による有料老人ホームへの入居に係る権利金等の受領の禁止及び入居後一定期間での契約解除の場合の前払金の返還に係る契約の締結の義務付けについては、有料老人ホームの契約・解約に関する相談件数は法施行後も横ばいであるものの、施設数や入居定員数当たりで見ると、法施行前に

比べて減少していること等から、効果は一定程度発現していると認められる。

#### ク 法執行・指導監督における消費生活相談情報の活用

P I O-N E Tから得られた情報については、その活用を図っていく余地があるものと考えられ、P I O-N E Tの閲覧環境の整備とその利用の拡大により一層効果的な法執行・指導監督業務の実施が期待される。

一方で、P I O-N E Tの閲覧環境が整備されていない都道府県の法執行・指導監督担当部署に対する、消費生活相談担当部署からの個別相談事案の情報提供についての対応は、都道府県によって区々となっており、中には一切情報提供できないとしているところもみられる。

### (2) 消費者向け施策

#### ア 地方消費者行政活性化交付金による効果の把握

- ① 地方消費者行政活性化交付金の効果について、消費者庁では消費生活相談員の増加等の状況により説明しようとしているほか、消費者被害に遭った人のうち「どこに相談すればよいのか分からなかった」又は「相談する適切な相手がいなかった」人の割合を減少させることにより消費者が安心して消費できる環境整備と公正な市場形成により消費拡大が実現する等の効果を想定しているが、本効果は検証できていない。また、調査した都道府県等では、交付金の効果として相談の質の向上や消費者意識の向上等を定量的に把握しているものはない。
- ② 最も交付額の多い消費者教育・啓発活性化に関する事業の効果については、多くの都道府県等でその効果を把握しておらず、定量的に把握しているものでは、その効果が疑わしい例もみられる。
- ③ 消費生活センターや消費生活相談窓口の設置及び機能強化に関する事業については、消費生活センターを設置した市区町村の中には相談件数やあっせんにより解決した件数が極めて少ないところが見られるなどその効果が不十分となっている。

#### イ 地方公共団体における消費生活相談の実施

- ① 消費生活相談の現場における基本的な用語である「あっせん」が表す行為や作用、「斡旋解決」が表す状態等が各々の消費生活センター等によって異なっている。また、それらの用語の使われ方の違いが、P I O-N E Tに登録された「斡旋解決」件数の多寡に影響を与え、都道府県等別の総相談件数に対する「斡旋解決」件数の割合（いわゆる「あっせん率」）に差が生じる要因の一つとなっている。
- ② 全国の消費生活センター等において平成24年1月から12月までの間に受け付けた相談の「受付情報」のP I O-N E Tへの登録所要日数は平均33.1日であり、このうち、調査した90消費生活センター等におけるセンター等別の登録所要日数をみると、最も短いところで平均3.8日、最も長いところで平均156.7日となっている。また、「受付情報」の登録の遅れは、下記エのとおり、消費者安全法（平成21年法律第50号）に基づく消費者に対する注意喚起の遅れの要因の一つになっていると認められる。

#### ウ 財産被害に係る消費者事故等の消費者庁への通知

消費者安全法第12条第2項に基づく通知（以下「安全法12条2項通知」という。）を行う場合の考え方について、各府省では、全ての消費者事故等の相談を通知としている府省がある一方で、単なる相談は通知しないとしている府省もあるなどその取扱いが区々となっており、各府省の通知件数には大きなばらつきが見られる。また、調査した都道府県の中には、当該制度を承知していないとするところが4割以上みられる。

#### エ 消費者に対する注意喚起

消費者庁が注意喚起を実施した財産事案に係る13事例に関し、消費生活センター等で受け付けた相談事案について、相談件数が最も多い月から注意喚起が実施された月までの期間が4か月以上となっているものが6事例みられる。

これは、全国の消費生活センター等における「受付情報」のP I O-N E Tへの登録が平均で1か月以上を要していることも要因と認められ、これを解消することにより、更に効果を発現させる余地がある。

#### オ 民事ルールの活用

消費生活相談員に対する意識等調査結果では、消費者取引の適正化に役立っている取組として、「民事ルールの策定」を挙げた消費生活相談員が60.8%と最も高くなっているなど民事ルールは、相談事案を解決するためのツールとしても有効なものとなっている。

る。

カ 消費者に対する教育・啓発の実施

消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）の施行に際し作成された「消費者教育の体系イメージマップ」においては、目標を達成するために、どのような機関がどのような役割を果たしていくのかが明確でないなど関係府省における消費者教育に係る取組が一体的に進められていない。

また、調査した都道府県等において、自ら実施する教育・啓発の効果を把握しているものは約3割にとどまっているなど、その効果把握は不十分となっている。

下表は、平成26年10月20日に消費者庁、10月29日に金融庁、10月27日に厚生労働省、10月30日に経済産業省、11月4日に国土交通省がそれぞれ回答したものについて、平成27年3月末現在で補正したものである。

勸告	政策への反映状況
<p>(1) 消費者取引の適正化に関する政策全体の政策目標の設定と指標の明確化</p> <p>消費者庁は、その司令塔機能を發揮して政府全体としての消費者取引の適正化を推進するため、次の措置を講ずること。</p> <p>① 消費者取引の適正化に向けた政府全体としての具体的な政策目標を設定し、当該目標達成に向けて展開しようとする個々の施策の体系化・構造化を図り、これらを次期消費者基本計画の改定に反映すること。</p> <p>② その際、効果把握のための指標の設定を進めること。</p> <p>(2) 個々の施策について講ずべき措置</p> <p>関係府省は、政府全体として消費者取引の適正化を一層推進する観点から、個々の施策の実施段階において生じている課題を解消し、更なる効果発現に向けた取組を進めるため、以下の措置を講ずる必要がある。</p>	<p>(消費者庁)</p> <p>平成27年度から31年度までを対象期間とする消費者基本計画（平成27年3月24日閣議決定）において、消費者政策の推進により「目指すべき姿」として、消費者の権利が尊重され、安全な商品・サービスを安心して消費できること、消費の効用・満足度が高まり、豊かな消費生活を営めること及び消費者が公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画することを示した。さらに、この目標達成に向け6つの項目を設け、それぞれの項目の中に個別具体の施策を盛り込むなど、各施策の体系化・構造化を図った。</p> <p>また、具体的な施策について、取組予定を示す図と説明の文章で構成される工程表を作成し、各施策にKPI（重要業績評価指標）を設定した。</p>
<p>ア 事業者に対する法執行・指導監督の機能強化</p> <p>(特定商取引法関係)</p> <p>① 特定商取引法に関する消費者被害の発生状況の把握等</p> <p>消費者庁は、特定商取引法の訪問購入に係る規制について、平成24年の改正特定商取引法附則の規定も踏まえつつ、規制対象の物品及び規制対象外の物品に係る相談件数の推移並びに消費者被害の発</p>	<p>(消費者庁)</p> <p>規制対象の物品等、規制対象外の物品に係る消費者被害の実態や相談件数を定期的に把握し、平成24年の特定商取引法改正法附則の規定に基づく施行状況の検討を行う際にはその情報を活用していく。</p> <p>また、現在、消費者委員会特定商取引法専門調査会において、特定商取引法の施行状況の検討が行われて</p>

勸告	政策への反映状況
<p>生状況を定期的に把握し、その結果を特定商取引法の規定の施行状況の検討の際に活用すること。</p> <p>② 特定商取引法の執行の機能強化 消費者庁は、特定商取引法における執行権限の機能を十分に発揮していくため、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 都道府県に対し、標準的な調査手法等を提示するなど積極的な支援・助言を行うこと。</p> <p>ii) 都道府県に対し、執行ネットへの調査情報の登録基準を周知し、適時適切な調査情報の登録の徹底による積極的な情報共有を要請すること。</p> <p>iii) 広域的な被害が疑われる事案について、都道府県等との情報共有及びその対応に係る協議を行う場を設けるなどにより、都道府県等と積極的な連携を図ること。</p> <p>(割賦販売法関係)</p> <p>③ 都道府県が担う指導監督業務の支援強化 経済産業省は、都道府県が割賦販売法に基づき適切な指導監督を実施できるよう、都道府県に対し、</p>	<p>おり、同調査会において訪問購入に関する検討が行われることとなった際には、同様にその情報を活用していく。</p> <p>なお、平成26年度の相談件数は、i) 規制対象物品等が6,700件、ii) 規制対象外の物品が731件であった(平成25年度は、i) 規制対象物品等が6,563件、ii) 規制対象外の物品が781件)。</p> <p>※ 相談件数は、平成27年3月31日までのP I O - N E T登録分を基に消費者庁が独自に集計したもの。訪問購入に分類されている相談から、規制対象外物品(特定商取引法施行令第16条の2に定める適用除外物品)に関するものを除いた件数を規制対象物品等に関する相談件数とする。</p> <p>(消費者庁)</p> <p>i) 平成26年5月22日～23日に開催した執行初任者研修及び同年11月11日～13日に開催した執行専門研修において、各経済産業局及び都道府県の執行担当職員に対し、当庁の標準的な執行ノウハウに関する講義を実施した。また、執行専門研修の資料は標準的な執行ノウハウについて記載しているものである。本資料は研修参加者及び研修に参加していない都道府県にも配布済みであり、当庁において都道府県等からの問合せなどに対応している。</p> <p>ii) 平成26年11月に実施した執行専門研修において、執行ネットへの調査情報の登録基準を周知し、適時適切な調査情報の登録の徹底による積極的な情報共有を、都道府県からの出席者に対して要請した。また、本研修不参加の都道府県に対しては、「特商法執行N E Tの登録事項の連絡について」(平成26年11月11日付け消費者庁取引対策課)により、適時適切な調査情報の登録の徹底による積極的な情報共有の要請を行った。</p> <p>iii) 経済産業局と都道府県との連絡会議の場を活用して、悪質な行為が広域的に行われるような事案についての情報共有及びその対応を議題として協議(※)を実施しており、勧告を踏まえ、複数の都道府県等で対応が必要な事案について、単独の都道府県で対応することがないように積極的に連携していく。</p> <p>※ 平成26年4月1日～27年3月31日まで延べ42回開催し、54地方公共団体が参加</p> <p>(経済産業省) 毎年度、経済産業省職員、各都道府県の割賦販売法に基づく事務を担当する職員を対象とする研修を実施しており、平成26年10月に実施した本研修の募集に際</p>

勸告	政策への反映状況
<p>実施方針の策定を含めた立入検査等の指導監督のノウハウの習得などについての支援・助言を行うこと。</p> <p>(貸金業法関係)</p> <p>④ ヤミ金等による消費者被害の発生の態様等の把握等 金融庁は、貸金業法上の登録業者ではないヤミ金等について、消費生活相談情報を集計・分析することにより、消費者被害の発生の態様等を把握するとともに、消費者庁、警察庁等と連携し、消費者に対する積極的な注意喚起等を行うこと。</p> <p>イ 消費生活相談情報の法執行・指導監督業務への活用促進 消費生活センター等が受け付けた相談情報の活用により、一層効果的な法執行・指導監督の実施を図るため、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 国土交通省は、地方整備局のP I O-N E Tの閲覧環境の整備を進め、その活用を図ること。 また、金融庁は、本庁及び財務局のP I O-N E Tの活用の拡大を図ること。</p> <p>ii) 消費者庁は、都道府県の法執行・指導監督担当部署におけるP I O-N E Tの閲覧環境の整備方針を明らかにし、その推進を図ること。 また、都道府県等の消費生活</p>	<p>しては、これまで参加実績のない都道府県の担当者に対して重点的に参加の呼びかけを行った。</p> <p>また、研修に際しては、参加都道府県の担当者に対して、委任されている個別信用購入あっせん業等の指導監督権限について改めて周知を行ったほか、研修に参加出来ない都道府県の担当者に対しても、研修後に用いた資料を送付し、質問・相談を受け付けることとした。</p> <p>なお、次年度以降は当該研修の募集に際し、都道府県担当部署の担当者への案内だけでなく、担当部署の管理職への参加要請を実施することとする。</p> <p>(金融庁) ヤミ金等については、平成26年4月より、P I O-N E Tの閲覧頻度を数箇月に1回から週1回に見直し、新たな手口や消費者被害の発生の態様等の早期把握に努めている。</p> <p>また、新たな手口等が確認された場合には、消費者庁、警察庁等と連携し、速やかに消費者に対する注意喚起を行うなど、積極的に対応する方針としている。</p> <p>なお、勧告後において、対応が必要な事案は認められない。</p> <p>(国土交通省) 地方整備局等におけるP I O-N E Tの閲覧環境の整備については、国土交通省から消費者庁に対し依頼を行い、閲覧環境の整備を完了させるとともに、平成26年8月19日付けで各地方整備局等宛てに同システムの活用を図る旨通知した。</p> <p>(金融庁) 平成26年4月より、週1回、P I O-N E Tを閲覧し、消費生活センター等が受け付けた登録貸金業者に係る相談情報の確認を行っており、確認した情報は必要に応じ財務局に還元している。</p> <p>財務局に対しては、勧告後直ちに、勧告内容を周知するとともに、P I O-N E Tの活用拡大を図り情報の収集を強化するよう指示した(平成26年4月)。また、財務局での活用拡大を図るため、新たに貸金業担当者専用アカウントの取得や操作マニュアルの作成、効果的な検索手法の還元等のフォローアップを実施した(平成26年5月)。</p> <p>(消費者庁) 都道府県の法執行・指導監督担当部署におけるP I O-N E T閲覧環境の整備方針及び都道府県等の消費生活相談担当部署における相談情報の提供方針の実態把握のため、平成26年12月に都道府県等に対してアンケート調査を実施した。当該調査結果を踏まえ、都道府県の法執行・指導監督担当部署におけるP I O-N</p>

勸告	政策への反映状況
<p>相談担当部署によって取扱いが異なる相談情報の提供の考え方の違いについて実態を把握すること。これを踏まえ、P I O - N E T から得られる情報の提供に関し、標準的なルールを示すとともに、都道府県等に対し、当該ルールに沿った運営や消費生活相談担当部署から法執行・指導監督担当部署への相談情報の提供の仕組みの構築が行われるよう要請すること。</p> <p>iii) 金融庁、厚生労働省、経済産業省及び国土交通省は、都道府県に対し、すでにP I O - N E T の閲覧環境が整備されている場合にはその活用を図ることを要請するとともに、同環境が整備されていない場合には、①P I O - N E T の閲覧環境の整備又は②上記ii)の仕組みの構築により法執行・指導監督担当部署におけるこれらの情報の活用を要請すること。</p> <p>ウ 地方消費者行政活性化交付金事業の効果検証 消費者庁は、地方消費者行政活性化交付金事業の効果的かつ効率的な実施を図るため、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 全体としての事業実施のねらいや期待される効果を明らかにし、効果把握のための指標を設定した上で、その効果を検証すること。</p>	<p>E T の閲覧環境は当面の間拡大しない方針とし、都道府県等の消費生活相談担当部署から法執行・指導監督担当部署へのP I O - N E T から得られる情報の提供に関する標準的なルールを「都道府県の法執行・指導監督担当部署に対するP I O - N E T 情報の提供に関する指針」（平成27年3月30日消費者庁消費者教育・地方協力課策定）において示した。さらに、同日付けの「法執行担当部局とのP I O - N E T 情報の共有について」（各地方公共団体消費者行政担当課長宛て消費者庁教育・地方協力課長名事務連絡）により、相談情報の提供の仕組みの構築が行われるよう都道府県等への要請を行った。</p> <p>(金融庁) 都道府県に対しては、財務局を通じて、勧告内容を通知（平成26年4～5月）するとともに、P I O - N E T の活用拡大を図ること等による情報の収集を強化するよう要請した。また、貸金業監督者会議（平成26年4～6月）において財務局より重ねてP I O - N E T の活用等を要請した。</p> <p>(厚生労働省) 消費者庁において平成27年3月30日付けで策定された「都道府県の法執行・指導監督部署に対するP I O - N E T 情報の提供に関する指針」を踏まえ、速やかに都道府県等への要請を行う。</p> <p>(経済産業省) 各地方経済産業局において、平成26年度にP I O - N E T の閲覧環境が整備されている都道府県に対して利活用を周知した。 今後、消費者庁において平成27年3月30日付けで策定された「都道府県の法執行・指導監督部署に対するP I O - N E T 情報の提供に関する指針」を踏まえ、改めて、割賦販売法の指導監督業務に利活用するよう周知する。</p> <p>(国土交通省) 消費者庁において平成27年3月30日付けで策定された「都道府県の法執行・指導監督部署に対するP I O - N E T 情報の提供に関する指針」を踏まえ、速やかに都道府県等への要請を行う。</p> <p>(消費者庁) i) 平成26年度地方消費者行政の現況調査、都道府県推進計画等を踏まえつつ、全体としての事業実施により期待される効果等を改めて明らかにした上で、有識者からの意見聴取をするなどして、効果把握のための指標の設定及びその効果の検証方法について検討し、27年度前半を目途に効果検証を実施する。</p>

勸告	政策への反映状況
<p>ii) 特に、同交付金投入の割合が高い消費者教育・啓発に関する事業及び消費生活センター等の設置・機能強化に関する事業については、これらの事業類型ごとの目標を設定し、目標の達成状況を把握するための指標を設定した上でその効果を検証すること。</p> <p>iii) 都道府県等がこれらの交付金により実施する個々の事業の効果を把握・検証し、それを踏まえ同交付金の交付に当たって活用する仕組みを構築すること。</p> <p>エ 消費生活相談の的確な実施の推進 消費者庁は、都道府県等における消費生活相談の的確な実施を推進し、その実施状況や効果を把握するための指標の一つとして「あっせん率」及び「被害回復額」を活用するため、国民生活センターと連携し、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 消費生活相談における「あっせん」については、「消費生活相談対応マニュアル」に沿った取組が的確に捕捉できるように、P I O - N E T への相談情報の入力・分類基準を策定すること。</p> <p>ii) 消費生活相談における「斡旋解決」、「被害回復額」等については、定義を明らかにするとともに、その基本的考え方や標準となる基準を示し、加えて、その考え方や基準に沿った取組が的確に捕捉できるように、P I O - N E T への相談情報の入力・分類基準を策定すること。</p> <p>iii) 上記 i) 及び ii) に沿った消費生活相談業務の運用が行われるよう都道府県等に支援・助言・要請を行うこと。</p>	<p>ii) 上記 i) の取組とあわせて、事業類型ごとの目標及び目標を達成するための指標は、平成26年度地方消費者行政の現況調査、都道府県推進計画等を踏まえ、消費生活センター等の設置強化事業についても効果把握のための指標の設定及びその効果の検証方法について検討し、27年度前半を目途に効果検証を実施する。 また、消費者教育・啓発に関する事業については、消費者教育の的確な推進に係る勸告（項目(2)キ）を踏まえ、今後検討していく。</p> <p>iii) 平成26年度地方消費者行政の現況調査、都道府県推進計画等を踏まえ、27年度中に予算の交付決定における仕組みを構築する。</p> <p>(消費者庁) 平成27年3月30日付けで「P I O - N E T 入力時における「あっせん」、「斡旋解決」の考え方等について」（各地方公共団体消費者行政担当課長宛て消費者庁消費者教育・地方協力課長名事務連絡。以下「考え方等」という。）を発出するなど、以下のとおり取り組んでいる。</p> <p>i) P I O - N E T への相談情報の入力が、「消費生活相談対応マニュアル」の「あっせん」の定義と整合性が取れているかについて点検を行い、「考え方等」で入力ルールを策定した。</p> <p>ii) 「考え方等」において、P I O - N E T への相談情報の入力における「斡旋解決」及び「被害回復額」について定義を明らかにした。「斡旋解決」については、その定義を踏まえた入力がされるように、入力ルールを策定し「考え方等」において明らかにした。なお、「被害回復額」については、定義に基づく現行P I O - N E T 版マニュアルに沿った試行的な入力が行われているが、平成27年10月のP I O - N E T 刷新において新たに「被害回復額」に係る入力項目が追加されるとともに、27年9月に「消費生活相談カード記載要領」が改訂されることとなったことから、現行P I O - N E T での試行状況を踏まえ、同記載要領において次期P I O - N E T における入力分類基準を策定する。</p> <p>iii) 消費生活相談業務の運用が適切に行われるよう、「考え方等」において、「あっせん」及び「斡旋解決」に係る入力ルールを都道府県等に周知し要請を行うとともに、「被害回復額」については、現行P I O - N E T での適切な入力に資するよう平成27年2月6日に「P I O - N E T への救済金に関する入力（消費者行政の「見える化」）について【主な事例集】」を周知した。次期P I O - N E T</p>

勸 告	政策への反映状況
<p>オ P I O - N E T への情報登録の迅速化</p> <p>消費者庁は、登録される情報の有用性にも留意しつつ、P I O - N E T を活用した相談情報の共有、消費者への注意喚起及び事業者指導等の迅速化を図るため、次の措置を講ずること。</p> <p>i) P I O - N E T が消費者への注意喚起及び事業者指導等の有効な情報源となっていることを踏まえ、P I O - N E T への登録に長期間を要している都道府県等に対し、登録の迅速化を要請すること。</p> <p>ii) 国民生活センターの中期目標の一つである「P I O - N E T 刷新後における相談受付からP I O - N E T に登録されるまでの平均日数を10日以内に短縮すること」の達成に向け、消費生活相談カード記載要領の改訂等の同法人の業務運営の的確な管理を行うこと。</p> <p>カ 財産被害の通知制度の運用の的確化</p> <p>消費者庁は、財産被害に係る安全法12条2項通知の有効性及び効率性の確保を図るため、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 安全法12条2項通知の活用状況と効果を検証すること。</p>	<p>Tにおける入力分類基準については、平成27年9月策定予定の上記記載要領の配布にあわせ、要請を行う。</p> <p>(消費者庁)</p> <p>i) 平成26年11月6日に「P I O - N E T への早期登録について」(消費者庁消費者教育・地方協力課名事務連絡)を発出し、各地方公共団体の消費者行政担当課長宛てにP I O - N E T の早期登録を要請したほか、26年11月から同年12月までに実施された都道府県等向けのP I O - N E T 刷新に関する説明会において、都道府県等に対し、現行P I O - N E T への登録の迅速化を要請した。</p> <p>また、P I O - N E T 刷新では、登録日数短縮のため、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施するとともに、事業者名や件名といった一部の項目について、仮登録データとして他機関の閲覧に供する仕組みを導入するなどの方策を進め、平成27年夏頃に実施される新P I O - N E T 操作研修等において、この仕組みを踏まえた一層の登録迅速化を要請する。</p> <p>ii) P I O - N E T 刷新にあわせて改訂予定の「消費生活相談カード記載要領」について、平成27年10月までに国民生活センターと協議して結論を得て必要な改訂等を行えるよう、同センターの業務運営の的確な管理を行う。</p> <p>(消費者庁)</p> <p>i) 安全法12条2項通知の活用状況と効果について、勧告を踏まえて検証を行ったところ、当該通知に基づく情報の集約、分析を行った上で、国会等への報告、消費者安全法に基づく注意喚起の措置等に活用されている。また、事業者名公表の注意喚起を行った後には当該事業者に関する消費者の相談がなくなった事案があることなどから、その効果が認められることを確認した。</p> <p>&lt;活用例&gt;</p> <p>○ 安全法12条2項通知に基づく情報を取りまとめ、「消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果の報告」として、国会及び消</p>

勧 告	政策への反映状況
<p>ii) その上でマニュアルの見直し、改訂を行うなど安全法12条2項に基づき通知すべき事項の一層の明確化を図ること。</p> <p>iii) 関係府省及び都道府県等に対して、上記の明確化を図った事項の周知を徹底するとともに、当該事項を踏まえた的確な運用を要請すること。</p>	<p>消費者委員会に報告。また、当該報告書は当庁ホームページに掲載して公表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため、以下のとおり消費者安全法に基づく措置を実施 <ul style="list-style-type: none"> <li>① 消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を都道府県等に提供するとともに、当庁ホームページに掲載するなどにより公表し、消費者への注意喚起を実施（平成25年度7件）</li> <li>② 上記①の情報を関係府省や関係民間事業者提供（平成25年度42件）</li> <li>③ 多数消費者財産被害事態に該当し、他の法律に基づく措置がない場合（いわゆる隙間事案）については、当該事態を発生させた事業者に対して勧告を実施（平成25年度2件）</li> </ul> </li> </ul> <p>&lt;同通知による情報等に基づく措置の効果例&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 有料老人ホームの運営を装って社債募集をしている事業者に関する注意喚起の事案では、その3か月後には相談がなくなるなど、多くの事案で注意喚起後の相談件数が減少</li> <li>○ 平成25年12月に、代金を事前に払い込ませ商品を届けない通信販売事業者とレンタルサーバー契約をしている事業者に情報提供をしたところ、同事業者において当該契約を解除</li> </ul> <p>ii) 本件勧告後において、都道府県等に対して発出した注意喚起の周知文（「消費者安全法第38条第1項の規定に基づく情報提供について」（平成26年4月18日付け消政策第130号））から、当該勧誘事例が通知すべき「消費者事故等の態様」を具体的に示す事例である旨を明記し、類似の事案等があった場合には、消費者庁に対して通知するよう要請している。</p> <p>また、平成27年3月27日に、以下の事項等について「消費者事故等の通知の運用マニュアル」の改訂を行い、通知すべき事項の一層の明確化を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 安全法12条2項通知の趣旨及びi)で検証した活用状況を新たに記載</li> <li>○ 「消費者事故等」の要件及び「被害の拡大又は同種・類似の消費者事故等が発生するおそれ」の解説をより詳細に記載</li> <li>○ 「消費者事故等の態様」について、新たに具体例を作成し、行為別及び商品別の一覧表に整理して記載</li> </ul> <p>iii) &lt;関係府省庁に対する周知・要請&gt;</p> <p>平成27年3月30日に消費者庁次長から関係府省庁に対して要請文書（「消費者事故等の通知の運用マニュアル」の改訂について（依頼）」（消政策第131号、消安全第96号、消費者庁次長通知））とともに改訂マニュアルを送付した。これに先立ち、次官連絡会議（平成27年3月27日）において、改訂マニュアルに基づいた的確な運用が行われるよう依頼した。</p> <p>&lt;都道府県等に対する周知・要請&gt;</p>

勸告	政策への反映状況
<p>キ 消費者教育の的確な推進</p> <p>消費者庁は、消費者教育推進法の理念の下に、消費者教育を前面に立って実施する都道府県等が、消費者教育の対象者の属性や特性に応じ、効果的に消費者に対する教育・啓発を進めるために、次の措置を講ずること。</p> <p>i) 関係府省と連携し、学校や見守り体制等の既存のネットワークも含め、関係する機関等の役割分担を明確にし、実施内容の充実や重点化を図るための方策を示すこと。</p> <p>ii) 消費者教育推進基本方針の中間的な見直しに向けて、消費者教育施策の推進を図るための目標及び当該目標の達成状況を測るための指標を設定した上で、消費者教育推進法に基づく円滑な施策の推進が図られるよう評価・検証を行うこと。</p>	<p>平成 27 年 3 月 30 日に、都道府県等に対して改訂マニュアルを送付して明確化を図った事項を周知するとともに、当該事項を踏まえた的確な運用を「消費者事故等の通知の運用マニュアル」の改訂について（依頼）」（消政策第 132 号、消安全第 97 号、消費者庁次長通知）により要請した。</p> <p>(消費者庁)</p> <p>i) 「消費者教育の推進に関する基本的な方針」（平成 25 年 6 月閣議決定。以下「基本方針」という。）において、国や地方公共団体の施策の指針のほか、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教職員、消費生活相談員、地域福祉関係者、その他の幅広い消費者教育の担い手の指針などを整理して、関係機関等の役割分担を示している。</p> <p>こうした中、消費者教育推進会議の小委員会である消費者市民育成小委員会、情報利用促進小委員会及び地域連携推進小委員会では、平成 25 年 12 月から基本方針で明示した「今後検討すべき課題」について段階的に検討を行っているところであり、勧告をも踏まえ、内容の充実や重点化を図るための方策を示すべく、更なる検討を行ってきた。平成 27 年 3 月には、これまでの議論を踏まえて「消費者教育推進会議取りまとめ」を公表し、一定の結論を得た。このうち、関係機関等の役割分担の観点では、消費生活センターについて、基本方針で示された役割である消費者教育の拠点化を実現するための機能や役割を、明確化した。</p> <p>また、消費者教育の推進における学校や見守り体制等の既存のネットワークも含めた関係機関等の役割分担の明確化については、当該「消費者教育推進会議取りまとめ」において、学校教育関係者、消費者団体及び福祉団体・福祉関係者のネットワークといった消費者市民社会の形成に参画する多様な主体の活動への期待という形で整理した。平成 27 年度以降も消費者教育推進会議で検討を行い、関係する府省とも連携しつつ、その機能と役割を明確化していく。</p> <p>ii) 消費者教育推進のための指標化については、基本方針において「今後検討すべき課題」として認識している中、総務省の調査も踏まえ、消費者教育推進会議等で議論を行い、平成 26 年度の「地方消費者行政の現況調査」より、調査項目（消費者教育・啓発・広報事業について効果測定の手段等を追加等）を見直した。</p> <p>平成 28 年度に予定している基本方針の中間的な見直しに向けて、消費者教育推進会議の議論や勧告も踏まえ、消費者教育施策の推進を図るための目標及び当該目標の達成度を測る指標を設定</p>

勸告	政策への反映状況
	し、消費者教育の推進が図られるよう評価・検証を行う。

(注) 評価書、要旨等については、総務省ホームページを参照。

([http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/seisaku\\_n/ketsyka.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/seisaku_n/ketsyka.html))