

第1 評価の対象とした政策等

1 評価の対象とした政策

消費者基本法（昭和43年法律第78号）は、「消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、都道府県等及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保すること」を目的とし、基本理念の一つとして「消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保」を掲げている。本政策評価は、同法に基づき策定された「消費者基本計画」（平成22年3月30日閣議決定）において、この基本理念の実現に向けて取り組むこととされている「消費者取引の適正化を図るための施策」と、これを推進していく上で密接不可分な関係にある消費者からの相談への対応、消費者教育といった施策を評価の対象とした。

2 評価を担当した部局及びこれを実施した時期

総務省行政評価局 評価監視官（財務、経済産業等担当）

平成24年12月から26年4月まで

3 評価の観点と政策効果の把握の手法

消費者取引の適正化を図るための取組は、大きく、事業者に対する規制や法執行・指導監督を行うための施策と消費者に対する消費生活相談や教育・啓発等を行うための施策から成っている。また、これらの施策があいまって、消費者と事業者との間の情報の質及び量、交渉力等の格差の是正を通じた消費者被害の未然防止及び拡大防止が図られ、消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保に向けた効果が発現することになると考えられる。

評価に当たっては、大きく、事業者向け施策と消費者向け施策とに分けた上で、必要性、有効性及び効率性の観点からそれぞれの施策の実施状況や効果を検証しつつ、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、全体として評価を行い、関係行政の今後の在り方の検討に資するために実施した。

(1) 事業者向け施策

事業者向け施策については、消費者取引に関するトラブルに対応するため、事業者に対する行為規制等を内容とする法令改正が逐次行われている。これらの法令改正については、必要性及び有効性の観点から、i) 各府省が法令改正前に作成した規制の事前評価書や各府省への調査を通

じて、所期の目論見において想定されていた効果と、効果を測るための指標を把握し、ii) その指標や関連すると考えられる指標の推移を把握し、iii) 地方支分部局及び都道府県の事業者に対する法執行・指導監督を担当する部署や都道府県及び市区の消費生活相談を担当する部署に対する実地調査、並びに消費生活相談員（注）に対する意識等調査により効果の発現状況の認識を把握することにより、その効果の発現状況を分析した。

また、消費者被害の未然防止及び拡大防止に有効に機能しているかとの観点から、各府省、地方支分部局、都道府県等に対する実地調査により、事業者に対する法執行・指導監督について、効果の発現に至る過程や、それらの実施状況等を把握・分析した。

（注） 消費生活相談員とは、都道府県や市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口において、消費者からの消費生活相談への対応等を行う相談員である。

（2）消費者向け施策

消費者向け施策については、国から都道府県に交付された地方消費者行政活性化交付金に関し、効率性の観点からその活用状況を把握・分析するとともに、関係機関における費用と政策効果との関係についての考え方を把握・分析した。

また、消費者からの相談への対応や消費者に対する教育等の各種取組が消費者被害の未然防止及び拡大防止に有効に機能しているかとの観点から、各府省、地方支分部局、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により、これらの業務の実施状況と効果を把握・分析した。

（3）消費生活相談員に対する意識等調査の実施

上記(1)及び(2)の施策の効果を把握・分析するために、全国の都道府県、市区町村等において消費生活相談員として消費生活相談業務に従事している者3,379人に対する意識等調査（以下「消費生活相談員に対する意識等調査」という。）を実施し、消費者取引の適正化に関して取り組まれている各種施策の課題等に関し、おおむね平成24年度1年間の状況を把握した。

回収数：2,355人（回収率：69.7%）

調査期間：平成25年7月16日～同年9月5日

（調査票の配布から回収までの期間）

なお、意識等調査の結果報告書については、総務省ホームページにおいて公表している。

（http://www.soumu.go.jp/main_content/000279541.pdf）

4 調査対象機関等

(1) 調査対象機関

内閣府、国家公安委員会（警察庁）、金融庁、消費者庁、総務省、法務省、財務省、文部科学省、厚生労働省、農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省

(2) 関連調査等対象機関

都道府県、市区、都道府県公安委員会（都道府県警察）、都道府県教育委員会、市区教育委員会、独立行政法人国民生活センター、事業者団体等、適格消費者団体

5 学識経験を有する者の知見の活用に関する事項

(1) 政策評価・独立行政法人評価委員会（政策評価分科会）

本政策評価の企画立案及び評価書の取りまとめに当たって、次のとおり、政策評価・独立行政法人評価委員会の下に置かれる政策評価分科会の審議に付し、本評価の全般に係る意見等を得た。

- ① 平成24年11月28日 政策評価計画
- ② 平成25年11月13日 調査の状況（政策評価の方向性）

なお、上記分科会の議事要旨及び議事録については、総務省ホームページで公表している。

(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/dokuritu_n/hyoukaiinkai.html)

(2) 有識者からの意見聴取

本政策評価の計画の検討、政策効果の発現状況の把握方法や把握結果の分析方法等に関して、政策評価分科会委員を含む学識経験者及び実務家（14人）から意見の聴取を行った。

6 政策の評価を行う過程において使用した資料その他の情報に関する事項

当省が実施した実地調査及び意識等調査の結果のほか、主として次の資料を使用した。

- ① 地方消費者行政の現況調査（消費者庁）
- ② 消費生活に関する意識調査（消費者庁）
- ③ 消費者意識基本調査（消費者庁）
- ④ 消費生活年報（独立行政法人国民生活センター）
- ⑤ 国民生活動向調査（独立行政法人国民生活センター）
- ⑥ 全国消費生活情報ネットワーク・システムに登録された消費生活相談情報（独立行政法人国民生活センター提供）
- ⑦ 規制の事前評価書（消費者庁、経済産業省、金融庁、厚生労働省）