

平成20年度政策評価書(事後評価)

担当部局：国民生活局

評価実施時期：平成21年8月

政策分野：国民生活政策

政策	国民生活政策の推進
基本目標	国民生活政策の推進により、国民一人ひとりが安全で安心して暮らすことのできる、豊かな国民生活の実現を目指す。
評価方式	実績評価方式

1 政策の概要

(1) 政策の背景・必要性

現在わが国においては、2008年1月に発生した中国製冷凍ギョウザ事件をはじめとして、食品偽装事件が続出するなど、食の安全・安心が脅かされているほか、高度情報通信社会の進展に伴う個人情報の保護や、企業の不祥事に対する公益通報者の保護など、国民生活を取り巻く問題は多種多様に及んでいる。

このような問題を解決し、国民一人ひとりが安全で安心して暮らすことのできる社会の実現のため、消費者政策をはじめとした国民生活政策を推進する必要がある。

(2) 主な施策の概要

ア 国民生活に関する調査分析

内閣府設置法第4条第3項35号の「国民生活の安定及び向上に関する経済の発展の見地からの基本的な政策の企画及び立案並びに推進に関する事」に基づき、国民生活政策の形成や議論の促進に資するため、年1回国民生活白書を刊行している。

近年、国民の価値観が多様化していることを踏まえ、その時々々の国民生活の状況に応じた重要テーマを分析し、その課題の動向や原因を究明し、国民生活政策の形成や議論に資することが重要になっている。国民生活について政府の認識を白書として明確に示すことにより、政府の企画立案に資するほか、広く国民一般への重要な情報提供となり、国民生活の重要課題について適切な理解の形成を促すことにつながっている。

イ 省資源・省エネルギー型生活の推進

我が国の省資源・省エネルギー対策の推進は、石油危機等を契機として開始されたものであるが、昨今においても、人類の生存基盤に関わる地球温暖化問題をはじめ、我が国のエネルギー供給制約等への対応、さらには循環型社会の形成促進等の観点から、国民生活における大量生産・大量消費・大量廃棄型ライフスタイルを変革し、環境と調和したライフスタイルを定着させていくことが喫緊の課題となっている。

このため、省資源・省エネルギーへの取組の普及啓発活動、環境にやさしい買い物の実践を消費者に促すキャンペーン等に取り組むことを通じ、環境と調和した国民生活の促進、定着を図る。

ウ 公益通報者保護の推進

事業者内部からの通報を契機として、国民生活の安心や安全を損なうような企業不祥事は枚挙に遑がない。そうした法令違反行為を労働者が通報した場合、解雇等の不利益な取扱いから保護し、事業者のコンプライアンス経営を強化するための「公益通報者保護法（平成 16 年法律第 122 号）」が平成 18 年 4 月 1 日に施行されたところである。

公益通報者保護制度は、行政機関、民間事業者、労働者すべてにかかわる制度であるが、その内容についてはまだ十分に周知・理解されている状況とは言い難い。このため、制度の内容が十分浸透するよう、説明会、シンポジウムの開催や広報資料の配布、制度に関する相談窓口の設置などを通じて制度の周知徹底や理解の向上を図り、もって制度の円滑な運用に資する。

エ 社会的責任の取組促進に関する施策の推進

安全・安心で持続可能な社会を築くためには、社会の様々な立場にある組織や個人（ステークホルダー）の主体的な取組が不可欠。そこで、政府だけでは解決できない社会的課題に対し、広範な主体が協働して自ら解決に当たるための新たな”公”の枠組みとして、「安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議」を設置しており、各主体の総合的な行動計画となる「安全・安心で持続可能な未来への協働戦略」を策定することとしている。

オ 個人情報保護に関する施策の推進

誰もが安心して高度情報通信社会の便益を享受するための制度的基盤として、官民を通じた個人情報保護の基本理念等を定めた基本法の部分と、民間事業者の遵守すべき義務等を定めた一般法の部分から構成される「個人情報の保護に関する法律」（平成 15 年法律第 57 号）の円滑な遂行のため、関係行政機関、地方公共団体と密接に連携しつつ、法制度の普及・定着を図るとともに、個人情報保護法制の国際的な協調を図り、我が国の制度について国際的な理解を深めるための取組を実施。

カ 市民活動の促進

特定非営利活動法人制度の信頼性の確保のため、特定非営利活動促進法に基づく業務を着実にを行うとともに、特定非営利活動法人の活動基盤の強化、NPOと行政との連携・協働を推進する。

キ 消費者行政の推進（消費者基本計画を含む）

① 消費者政策の取組

消費者政策を充実・強化し、消費者が安全で安心できる消費生活を送ることができ、環境を整備する観点から、平成 16 年に消費者基本法が制定され、同法に基づき平成 17 年 4 月に消費者基本計画を閣議決定。消費者基本計画の進捗状況につき検証・評価・監視を行うため、消費者政策会議（内閣総理大臣を会長とし、全閣僚及び公正取引委員会委員長が委員）を開催。

また、消費者政策の推進等について密接な連絡、情報交換、協議等を行うため、消費者政策会議幹事会にて決定された消費者政策担当課長会議を開催。

② 消費者教育の推進

複雑化・多様化する消費者トラブルに対応するため、消費者教育の総合的推進を図っている。具体的には、消費生活や消費者問題をわかりやすく解説した、消費者教育教材の作成や、各省庁等で作成された、消費者教育教材などの情報等を集約したポータルサイトの構築を行っている。また、消費者教育の担い手育成に資するよう、19 年度に策定した市民講師育成プログラムの有効性の検証を行う等。

また、5 月の消費者月間を周知するポスター等を作成し、都道府県・政令指定都市、全国の事業者団体、消費者団体等に配布する他、消費者問題についての国民の一層の理解と関心を喚起するため、周知・広報手段として効果を期待し得る主要駅へのポスターを掲出している。

③ 消費者政策の国際的な取組

国際的な連携の確保を目的とした消費者基本法（21 条）及び消費者基本計画（別紙（7）②）に基づき、OECD 消費者政策委員会等における消費者政策及び消費者安全に関する問題に対する最も効果的な方法の研究・分析、加盟国の取るべき指針等の検討・協議、情報交換を行うほか、諸外国における消費者政策に関する情報収集等を行っている。

④ 地方消費者政策の推進

国、地方を通じて、総合的、機動的な消費者行政を展開するため、都道府県等消費者行政担当課長会議、ブロック別消費者行政担当課長会議、消費者問題国民会議の開催、消費生活情報ネットワークの整備等を行っている。

また、地方消費者行政の一層の充実を図るため、地方消費者行政活性化交付金により、都道府県に基金を造成（150 億円）。地方公共団体が地域の実情に応じて選択するメニュー方式を採用し、消費生活センターの設置・拡充、相談員の養成・レベルアップ等の事業を支援している。

ク 消費者契約法の施行

消費者被害の拡がりを防止するための消費者団体訴訟制度が平成 19 年 6 月より導入され、第 169 回国会においては景品表示法及び特定商取引法への拡大を内容とする改正案が成立したことに伴い、本制度の意義や適格消費者団体の活動、改

正内容が国民一般に広く理解されるようパンフレットの配布や意見交換ミーティングを開催し当該制度の普及・啓発を行っている。

ケ 消費者の安全に係る施策の推進

「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて」（国民生活審議会意見に対するアクションプラン（工程表）」（平成 20 年 7 月 25 日消費者政策会議了承）を受け、迅速、的確なリコールを促進するため、平成 20 年度にリコールの意思決定等についての分野横断的共通指針を策定している。

（３）主な施策の予算額

（単位：百万円）

主な施策	平成 18 年度	平成 19 年度	平成 20 年度
国民生活に関する調査分析	147	100	84
省資源・省エネルギー型生活の推進	53	26	13
公益通報者保護の推進	81	78	47
社会的責任の取組促進に関する施策の推進	-	-	51
個人情報保護に関する施策の推進	99	96	74
市民活動の促進	289	290	293
消費者行政の推進（消費者基本計画含む）	233	230	190
消費者契約法の施行	-	36	17
消費者の安全に係る施策の推進	-	-	14

（４）関係する施政方針演説等内閣の重要政策（主なもの）

施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）
第 165 回国会安倍内閣総理大臣所信表明演説	平成 18 年 9 月 29 日	NPO など「公」の担い手を支援し、官と民との新たなパートナーシップを確立します。
第 168 回国会福田内閣総理大臣所信表明演説	平成 19 年 10 月 1 日	政治や行政のあり方のすべてを見直し、国民の皆様が日々、安全で安心して暮らせるよう、真に消費者や生活者の視点に立った行政に発想を転換し、悪徳商法の根絶に向けた制度の整備など、消費者保護のための行政機能の強化に取り組みます。

施政方針演説等	年月日	記載事項（抜粋）
第 169 回国会福田総理施政方針演説	平成 20 年 1 月 18 日	<p>〈第一 国民本位の行財政への転換〉</p> <p>国民に新たな活力を与え、生活の質を高めるために、これまでの生産者・供給者の立場から作られた法律、制度、さらには行政や政治を、国民本位のものに改めなければなりません。国民の安全と福利のために置かれた役所や公の機関が、時としてむしろ国民の害となっている例が続発しております。私はこのような姿を本来の形に戻すことに全力を傾注したいと思います。</p> <p>今年を「生活者や消費者が主役となる社会」へ向けたスタートの年と位置付け、あらゆる制度を見直していきます。現在進めている法律や制度の「国民目線の総点検」に加えて、食品表示の偽装問題への対応など、各省庁縦割りになっている消費者行政を統一的・一元的に推進するための、強い権限を持つ新組織を発足させます。併せて消費者行政担当大臣を常設します。新組織は、国民の意見や苦情の窓口となり、政策に直結させ、消費者を主役とする政府の舵取り役になるものです。すでに検討を開始しており、なるべく早期に具体像を固める予定です。</p>
第 170 回国会における麻生内閣総理大臣所信表明演説	平成 20 年 9 月 29 日	<p>すべからく、消費者の立場に立ち、その利益を守る行政が必要なゆえんであります。既存の行政組織には、事業者を育てる仕組みがあり、そのため訓練された公務員がありました。全く逆の発想をし、消費者、生活者の味方をさせるためにつくるのが、消費者庁であります。国民が泣き寝入りしなくて済むよう、身近な相談窓口を一元化するとともに、何か商品に重大な事故が起きた場合、その販売を禁止する権限も持たせます。悪質業者は、市場から駆逐され、まじめな業者も救われます。</p> <p>行政の発想そのものをめぐる改革であればあるだけ、甲論乙駁はもつともであります。しかし、国民の不安と怒りを思えば、悠長な議論はしてられません。消費者庁創設に、ご賛同いただけるのか否か。民主党に問うものです。否とおっしゃるなら、成案を早く得よう、話し合いに応じていただけるのか。問いを投げかけるものであります。</p>

2 政策評価の結果

(1) 目標の達成状況

指標	18年度	19年度	20年度	達成度
	上：目標値（目標年度） 下：実績値			
ア① 国民生活白書の作成に際して、テーマに即した適切なデータを収集し、分析できたか。	—	—	各種調査を用いて適切に分析 国民生活選好度調査、世論調査、海外調査などを活用して適切に分析	達成できた
ア② 同白書公表時における新聞等メディアへの掲載数を平成19年度並みとする。（平成19年度：10件）	— —	— 10件	10件以上 62件	目標以上の成果を達成できた
ア③ 同白書に関するHPのアクセス数を平成19年度並みとする。（平成19年度：59,000件）	54,500 55,299	55,299 59,000	59,000件以上 26,287件 （但し、20年版は公表からの期間が例年より浅い）	達成に向けての進展はなかった
イ 「省資源・省エネルギー」HP トップページへのアクセス件数（月平均）	—	—	800以上 1,357件	目標以上の成果を達成できた
ウ① 公益通報者保護法説明会及び公益通報シンポジウムへの参加者数	— 約1,400人	1,000人以上 約2,200人	1,000人以上 1,129人	達成できた
ウ② 公益通報・相談窓口を設置している市区町村の割合	— 29.1%	40%以上 35.5%	40%以上 40.1%	達成できた

指標	18年度	19年度	20年度	達成度
エー① 「社会的責任の取組促進に向けた円卓会議（仮称）」の開催に向けた意見交換会の開催	— —	— —	5回以上 5回	達成できた
エー② 「社会的責任の取組促進に向けた円卓会議（仮称）」の開催	— —	— —	5回以上 1回（総会）	達成に向けて進展があった
エー③ 社会的責任の取組促進に関するステークホルダーごとのネットワークの形成	— —	— —	4グループ以上 4グループ	達成できた
オー① 個人情報保護施行状況に関する報告のとりまとめ、概要の公表、配布	— —	公表・配布 1万部 1万部	公表・配布 1万部 3,000部	達成に向けて進展があった
オー② 個人情報保護に関する説明会・講演会のアンケートにおいて、説明会等が「有益であった」又は「まあ有益であった」とする評価の割合	— —	80% 88%	80%以上 90%	目標以上の成果を達成できた
カー① 特定非営利活動法人促進法に基づく申請に対する認証・不認証の決定までの期間	4ヶ月以内 4ヶ月以内	4ヶ月以内 4ヶ月以内	4ヶ月以内 4ヶ月以内	達成できた
カー② 事業報告書等未提出の特定非営利活動法人への督促状送付	— —	— —	督促状送付 未提出法人（平成20年9月末現在）の全てに督促状送付（督促状送付前に提出した法人を除く）概ね送付を行った（92%）	達成に向けて進展があった
カー③ 特定非営利活動法人に係るシンポジウム・研修会等についてのアンケートの肯定的な評価の割合	— —	— —	70%以上 93%	目標以上の成果を達成できた

指標	18年度	19年度	20年度	達成度
キー① 消費者政策会議（会長：内閣総理大臣、委員：全閣僚＋公正取引委員会委員長）の開催回数	1回 1回	1回 1回	1回 1回	達成できた
キー②消費者基本計画に盛り込まれた施策のフォローアップ	施策の進捗状況の確認 消費者政策会議において、施策の進捗状況を確認	施策の進捗状況の確認 消費者政策会議において、施策の進捗状況を確認	施策の進捗状況の確認 消費者政策会議において、施策の進捗状況を確認	達成できた
キー③消費者政策担当課長会議の開催数	6回 5回	6回 5回	6回 4回	達成に向けて進展があった
キー④都道府県等の地方自治体との連絡会議の開催	7回 7回	7回 7回	7回 8回	目標以上の成果を達成できた
キー⑤国際会議への出席数	目標値の設定なし	4回 6回	4回 6回	目標以上の成果を達成できた
キー⑥消費者月間の啓発に関するポスターの配布枚数	126,600枚 33,900枚	126,600枚 34,100枚	34,200枚 33,900枚	達成に向けて進展があった
ク - ① 消費者契約法に関する広報資料の作成・配付数	－	ポスター 126,600部、リーフレット 1,650,000部) パンフレット 34,100部、リーフレットは作成せず	ポスター 40,000部、パンフレット 80,000部、リーフレット 120,000部 パンフレット 176,700部、ポスター、リーフレットは作成せず	達成に向けて進展があった

指標	18年度	19年度	20年度	達成度
ク - ② 意見交換ミーティングの開催数	—	— 3回	8回 6回	達成に向けて進展があった
ケ リコール等に関する分野横断的指針の策定	—	—	指針の策定 20年度内に策定した	達成できた

(達成状況は、①目標以上の成果を達成できた、②達成できた、③達成に向けて進展があった、④達成に向けて一部進展があった、⑤達成に向けての進展はなかった、⑥わからない、の6つの区分から評価した。達成目標の目標期間は、特段の記載があるものを除き、平成20年度である。達成目標の設定の考え方は評価書末尾の「参考」を参照。)

(2) 平成20年度に目標年度を迎えた指標に係る目標の達成状況

平成20年度に目標とされた23指標のうち、「①目標以上の成果を達成できた」ものが6指標、「②達成できた」ものが9指標あった。一方、「③達成に向けて進展があった」ものは7指標、「⑤達成に向けての進展はなかった」ものは1指標あった。以上のように、目標年度を迎えた大部分の指標について目標値を達成できた。

(3) 目標の達成状況の分析

ア 国民生活に関する調査分析

平成20年版国民生活白書では①消費者市民社会に向けた消費者・生活者の役割と課題、②消費者政策の経済分析をテーマとして設定した。同白書は平成20年12月に公表し、公表からの期間が例年より浅いため、白書掲載ホームページへのアクセス件数は目標達成に至らなかった。しかしながら、公表後、大手全国紙を含む新聞各紙や多くのメディアにも取り上げられ、関係者への説明、国会への情報提供等を行う中で、我が国が消費者が主役の社会に大きく転換していこうとしている流れを「可視化」し、加速させる役割を果たすとともに、国民が白書の分析結果に触れる機会が増え、日本という多様な社会について個々人が自らの状況を相対的に把握することに繋がった。以上から、目標年度における施策目標を概ね達成できたと考える。また、報告書の印刷及び情報化作業においても一般競争入札により昨年より少額に抑え、経費を削減し、所管の調査等を活用することで効率的に必要なデータを入手し、分析を行うことができた。

白書の中で消費者被害の経済的損失額の推計、集団的被害救済制度や消費者団体支援の世界的潮流とその重要性を示すなど、その分析等は消費者庁が今後とも経済的分析を行うことで、科学的知見に基づく消費者行政を推進する礎となるものである。

イ 省資源・省エネルギー型生活の推進

地球温暖化防止や省エネルギーに対する国民の意識・行動の経年変化をみるための参考指標として、平成 20 年 11 月に内閣府が実施した「国民生活モニター調査」（2,000 人対象（回収率 90.5%））の集計結果をみると、地球温暖化防止のため個人の日常生活において取り組むとする者の割合が 98.1%（平成 18 年調査 97.2%、平成 19 年度調査 98.4%）、また日常の買い物の際に、ごみ・資源・エネルギーなど環境のことを考えているとする者の割合が 87.6%（平成 18 年調査 85.9%、平成 19 年度調査 89.1%）と、ここ数年、環境問題への関心や、地球温暖化防止のため自ら行動しようという意識は高水準で推移している。このことから、「省資源・省エネルギー型生活の推進」のための政策が有効に機能していることを間接的に示しているものと考えられる。

国民に対する普及啓発活動を効率的に実施するためには、関係する主体が連携し、幅広い角度から複合的かつ集中的に普及啓発活動を展開することが必要不可欠である。本施策については、従来から、関係する主体（国、都道府県、市町村、消費者団体、環境団体、経済・業界団体、報道・広報関係団体、文化・教育団体、NPO 等）が連携し、それぞれの主体が自らの持ち味、人材、ノウハウを有効に活用しつつ、国民への普及啓発活動等を複合的かつ集中的に展開してきたところである。また、啓発・広報資材については、一般競争入札の実施によりコストの低廉化を図るとともに、ホームページの活用により経費削減に努めてきたところである。

ウ 公益通報者保護の推進

国、都道府県及び市区町村を対象として実施している「行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査」によると、市区町村における通報・相談窓口の設置率は、平成 19 年度の 35.5%から平成 20 年は 40.1%に上昇した（府省庁、都道府県は前年同の 100.0%）。また、平成 21 年 1 月から 2 月に実施した「民間事業者における通報処理制度の実態調査」では、“内部通報制度を導入している”と回答した割合が前回調査（平成 19 年 1～2 月）の 41.7%から 44.3%へ増加、さらに同年 1 月に実施した「公益通報者保護制度に関する労働者向けインターネット調査」では、“法をよく知っている”と回答した者は 2.5%、“ある程度知っている”と回答した者が 26.1%（前回調査（平成 18 年 3 月）では、それぞれ 1.7%、20.9%）となっている等、説明会、シンポジウムの開催や広報資料の配付等の周知活動によって、公益通報が浸透してきているであろうと推察される。また、民間事業者向け調査において、法及び民間事業者向けガイドライン（以下「ガイドライン」という。）を“いずれも知っている”と回答した事業者では 79.5%が導入している一方、“いずれも知らない”と回答した事業者では導入している事業者は 9.8%にとどまっていることから、周知活動により法及びガイドラインの認知度を高めることが制度の導入に寄与していると考えられる。

説明会、シンポジウムの開催や広報資料の作成、配布にあたっては、一般競争入札に付すことによってコストの低廉化を図っている。

エ 社会的責任の取組促進に関する施策の推進

平成 20 年度は各ステークホルダーの実務担当が参加した準備委員会（全 5 回）にて活発な意見交換を行い、円卓会議の制度設計を共同で進めたほか、各ステークホルダーが円卓会議の参加に向けた自主的なネットワークを形成し、実際に自ら委員候補の選出を行った。この結果、平成 20 年度内に円卓会議が発足し、協働戦略の策定に向けた検討が開始されたところである。目標としていた円卓会議の開催回数 5 回には及ばなかったものの、無事会議を開催することができたため（1 回）、目標年度における施策目標を概ね達成できた。

オ 個人情報保護に関する施策の推進

全国の都道府県において開催した個人情報保護法説明会は、法を所管する内閣府が各種の資料を用いて法の解釈・説明を行い、具体的な個人情報の取扱いの場面における疑問に解説を行うことにより、国と地方公共団体が情報交換等を行う貴重な機会となっているだけでなく、住民・事業者が個人情報保護法の正しい解釈を直接確認できる機会でもあり、個人情報保護制度の円滑な遂行に大きく貢献している。個人情報保護施行状況に関する報告のとりまとめ、概要の公表、配布部数は目標の部数に及ばなかったものの、説明会・講演会の参加者に対して行ったアンケートでは「有益であった」「まあ有益であった」との回答割合が 90%となるなど、一定の成果を上げている。

カ 市民活動の促進

特定非営利活動促進法の設立申請受理から認証・不認証を 4 ヶ月以内で行ったことは、自由な社会貢献活動を行う非営利活動団体の確実・迅速な法人化を進めるために有効であったと考えられ、法で義務付けられた事業報告書等の未提出法人への督促状送付も含め、制度全体の信頼性確保にも寄与したと考えられる。

内閣府は特定非営利活動法人の認証・監督を行う所轄庁として、法の適切な執行を行うことが求められる。年々所轄法人が増加し、監督業務も複雑化する中、認証業務については、業務の効率化を図り、目標を達成することができた。事業報告書等の未提出法人への督促状送付については、業務の効率化を図り、目標設定時の送付の遅れを短縮し、達成に向けて一定の進展があった。

また、特定非営利活動法人の活動基盤の強化及び N P O と行政との連携・協働を推進するために、「官民パートナーシップ確立のための支援事業」を実施し、この中から優良事例を「官民パートナーシップによる地域活性化モデル」として事業成果フォーラムにて紹介を行い、肯定的な評価が得られた。

事業の採択にあたっては、請負額の精査を行い、経費削減に努めた。

キ 消費者行政の推進（消費者基本計画を含む）

①消費者政策会議の開催、消費者基本計画に盛り込まれた施策のフォローアップ

平成 20 年 7 月 25 日に消費者政策会議を開催。平成 19 年度の消費者基本計画の検

証・評価・監視として、計画の進捗状況を整理した。

消費者基本法に基づく消費者基本計画を実施するに際し、毎年、計画の進捗状況について検証・評価・監視を行い、計画の実効性を確保する観点から、同会議は必要である。

同会議において、消費者基本計画の検証・評価・監視を実施し、消費者政策会議決定（閣僚会議決定）を行っており、消費者基本計画の実効性を確保するのに有効である。

消費者基本計画は各関係省庁における施策の推進により実施されるものであるが、消費者政策会議の場でそれらの検証・評価・監視を一元的に行うことができる。

②消費者政策担当課長会議の開催数

消費者トラブルが急増し社会問題となっていることを踏まえ、消費者問題への迅速かつ的確な対応を図る観点から、関係省庁担当者間で消費者政策の推進等に係る事項に関する連絡、情報交換、協議等を機動的に行う必要がある。

関係省庁担当者間の連携を図る消費者政策担当課長会議では、国民生活センターから提示された政策提言を議題とし、当該政策提言等に係る消費者問題への対応方針について協議した。その他、同会議の開催により消費者政策に関する情報を共有することができるため、有効である。

関係省庁間で消費者問題等に関する情報交換を行っており、同会議の場で得た情報を各省庁における政策に反映させることができる。また、担当省庁が複数省庁にまたがる消費者問題についても、同会議において対応方針等について協議を行っており、迅速かつ的確な対応を図ることが可能となる。

平成20年度は計4回開催し、目標としていた6回の開催回数には及ばなかったが、各省庁における消費者行政の取組状況の報告を行い、関係省庁間で情報共有を行ったほか、国民生活センターからの政策提言等に係る消費者トラブルへの対応方針について協議するなど、関係省庁間で連携を図った。

（第1回：5月16日、第2回：8月4日、第3回：9月9日、第4回：11月28日）

③都道府県等の地方自治体との連絡会議の開催

地方公共団体の消費者行政を円滑かつ効率的に推進するため、関係省庁等と都道府県・政令指定都市との消費者行政担当課長会議を開催し、最近の国の消費者政策の動向等について情報提供を行うと共に、意見交換を実施できることから、有効である。

地方公共団体と消費者行政に関する密接な情報交換及び連絡調整を行うために、全国6ブロックにおいて内閣府とブロック毎の都道府県等との地方協議会を開催し、個別問題等について連絡協議することから、有効である。

消費者問題等に関する情報交換を行っており、同会議の場で得た情報を各地方公共団体における政策に反映させることができる。

平成20年度は計8回開催した。それぞれの会議について開催し情報交換等を行

うことにより、地方公共団体における消費者行政の円滑な推進を図った。

第1回：7月16日（内閣府）消費者行政推進基本計画について

第2回：10月16日（兵庫県）地方の執行体制について

第3回：10月22日（富山県）消費者庁創設のスケジュールについて

第4回：10月31日（福島県）地方消費者行政の支援策について

第5回：11月6日（宮崎県）消費者安全法について

第6回：11月10日（千葉市）消費者行政活性化計画に対する支援について

第7回：11月12日（愛媛県）地方消費者行政への支援について

第8回：12月25日（内閣府）消費者行政活性化基金について

④国際会議への出席数

経済のグローバル化、電子商取引の進展に伴って、消費者が海外から直接、財・サービスを購入する機会が増大するとともに、消費者をめぐるトラブルも広がりや複雑化見られるようになり、また、諸外国とのトラブルの共通性も出てきている。このような国際化、情報化等に対応した諸外国の知見を得て我が国の消費者政策のあり方の検討に資するためには、主要国等との間で密接な情報及び意見の交換を行うことは極めて重要。この観点から、OECD 消費者政策委員会等の国際会議における検討・協議、諸外国における消費者政策に関する情報収集等を行う必要がある。

平成20年度は、我が国における消費者行政の重要課題に対応するため、以下の国際会議に出席した。（計6回）

1) OECD 消費者政策委員会（於フランス）

- ・第76回会合（10月21-22日）

議題：消費者安全、消費者教育、インターネットの将来に関する閣僚会合フォローアップ、次期CCP活動計画、新規加盟審査、等

- ・第77回会合（3月30-4月1日）

議題：消費者安全、消費者教育、金融危機、電子商取引、新規加盟審査、等

2) 消費者保護及び執行のための国際ネットワーク（ICPEN）

- ・4月17-18日会合（於チリ）

議題：ICPEN 各プロジェクトの結果報告（詐欺防止月間キャンペーン等）、各国からの消費者保護対策状況報告（オランダ携帯電話サービス調査、ノルウェー航空券価格誤認調査）、等

- ・10月28-29日会合（於フランス）

議題：ICPEN 活動の強化（戦略計画、他の法執行ネットワークとの連携等）各国からの消費者保護対策状況報告（米国フィッシング詐欺調査、豪州環境ラベル問題等）、等

3) 国際消費者政策シンポジウム（9月9日：於東京）

グローバル社会によって生み出されるリスクを軽減していくための今後の消費

者行政のあり方を検討するシンポジウムを開催（計 8 カ国約 200 名参加）

4) 第 3 回日中韓消費者政策協議会（3 月 24 日：於東京）

各国の新しい消費者政策、消費者苦情及び紛争における顕著な問題と傾向変化等についての情報交換、②越境消費者紛争処理、消費者政策に関する重要かつ顕著な問題についての意見交換等を実施。第 3 回会合は日本主催。

⑤消費者月間の啓発に関するポスターの配布枚数

平成 20 年度は、目標としていた消費者月間啓発ポスターの作成・配布枚数 34,200 枚には及ばなかったが、33,900 枚を作成・配布した。

消費者トラブルが急増し社会問題となっていることを踏まえ、消費者問題への迅速かつ的確な対応を図る観点から、広く国民に対し消費者問題に対する理解と自覚を促し、5 月が「消費者月間」であることを周知徹底させるとともに、緊要な消費者トラブルに対する未然防止、拡大防止のための広報・啓発を機動的に行う必要がある。

情報が瞬時に流れ過ぎてしまう広告媒体と違い、一定期間、多くの場所に掲出することが可能で、目に止まる機会の多いポスターは広報効果が高く、消費者問題についての国民の理解と関心を喚起させることに有効である。また、身近に手にすることのできるリーフレットは広報効果が高く、消費者問題についての国民の理解と関心を喚起させることに有効である。

ク 消費者契約法の施行

消費者団体訴訟制度の意義や適格消費者団体の活動、第 169 回国会における改正の内容が国民一般に広く理解されることを目的として、パンフレット 176,700 部を適格消費者団体はじめ関係各所に配布し、意見交換ミーティングを全国 6 箇所で開催し、前年度に比べ目標達成に向けて進展があった。

ケ 消費者の安全に係る施策の推進

平成 19 年 9 月より、有識者からなる「リコール等に関する研究会」を設置して食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての準備的な調査研究を行い、平成 20 年 6 月には報告書を取りまとめた。

同報告書も踏まえ、国民生活審議会消費者政策部会消費者安全に関する検討委員会において審議事項の一つとしてリコール制度の検討を行い、平成 21 年 3 月 31 日には「リコール促進の共通指針－消費者の視点から望まれる迅速・的確なリコールのあり方－」を策定した。当指針を策定し、事業者をはじめ、事業者団体、消費者、行政その他関係者の参考に供することをもって、迅速・的確なリコールの促進を図ることが期待される。

コ 総合的な評価

国民生活施策の普及啓発については、目標値を達成し、パンフレットの配布、説明会の開催などを通じ、国民の理解は着実に深まっている。

また、消費者施策に関する省庁間、地方自治体への連携についても、目標を着実に達成し、消費者政策の政府一体となった取組みに進展が見られる。

平成 21 年 9 月に創設される消費者庁において、さらなる消費者施策の推進が期待される。

3 課題と今後の取組方針

(1) 政策全体の課題と今後の取組方針

平成 21 年 9 月の消費者庁発足に伴い、国民生活局は廃止され、市民活動促進課等を除き、大半の業務は消費者庁に移管される。消費者行政の一元化という観点から、消費者庁への国民の期待は大きく、消費者行政の推進が必要である。特に国民の消費生活相談の窓口でもある地方消費者行政の充実、各方面から指摘されており、予算の拡充が必要である。それ以外にも、所管法律に関する周知啓発活動を引き続き実施し、より円滑な運用が出来るように取り組みたい。

また、市民活動の促進については、特定非営利活動法人制度の信頼性の確保のため、特定非営利活動促進法に基づく業務を着実にを行い、引き続き一層の特定非営利活動法人の活動基盤の強化及びNPOと行政との連携・協働を推進する。

この他、「安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議」を開催し、各主体の総合的な行動計画となる「安全・安心で持続可能な未来への協働戦略」策定へと取り組む必要がある。

(2) 主な施策の課題と今後の取組方針

課題	今後の取組方針	
公益通報者保護の推進		
<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体を含む行政機関、民間事業者、労働者に公益通報者保護制度を広く関係各方面に周知徹底する。 ・公益通報者保護制度の円滑な運用を図るための普及啓発等を行う。 	予算要求	現行予算を継続
	事務の改善等	公益通報者保護制度の普及のため、行政機関、事業者、労働者のほか広く一般国民も対象に、公益通報者保護法及び各種ガイドラインの内容について、全国各地で説明会を開催する。
<ul style="list-style-type: none"> ・公益通報者保護法や民間事業者向けのガイドラインについて、分かりやすくまとめた資料を作成し、行政機関、事業者団体、労働組合等に配布する。 ・積極的な周知啓発活動により国民の関心を喚起する。 	予算要求	現行予算を継続
	事務の改善等	<ul style="list-style-type: none"> ・ハンドブックを作成・配布するなどの広報活動を実施する。 ・必要に応じて、適時・適切な改善を行う。

課題	今後の取組方針	
公益通報者保護の推進		
公益通報者保護制度に関する調査を実施し、実態把握に努める。	予算要求	現行予算を継続
	事務の改善等	行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査を行う。
公益通報者保護制度に関する研究を実施し、海外における同制度の把握に努める。	予算要求	現行予算を継続
	事務の改善等	欧米における公益通報者保護制度について、実効性のある制度の整備のあり方や、制度の広範な普及に向けた方策について検討する。
社会的責任の取組促進に関する施策の推進		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 円卓会議（総会，総合戦略部会，運営委員会，ワーキンググループ）の運営の円滑化 ・ 各主体の関心を喚起し，代表の選出等を通じて各層の議論への参画を促す。 	予算要求	現行予算を継続
	事務の改善等	円卓会議を構成する諸会議（総会、総合戦略部会、運営委員会、ワーキンググループ）の開催を行い、必要に応じて、適時・適切な改善を行う。（平成 22 年度から政策統括官（経済社会システム担当）へ事務引継予定）
ポータルサイトの運用を行い，円卓会議の円滑な運営を支える体制整備を図る。	予算要求	現行予算を継続
	事務の改善等	円卓会議での議論を迅速に反映させる。（平成 22 年度から政策統括官（経済社会システム担当）へ事務引継予定）
円卓会議における審議に資するため社会的責任に関連した各種調査研究を行い，積極的な周知啓発活動により各主体の関心を喚起する。	予算要求	現行予算を継続
	事務の改善等	社会的責任の取組実態及び市場環境整備策に関する調査研究を行う。（平成 22 年度から政策統括官（経済社会システム担当）へ事務引継予定）
持続可能な消費生活の促進に向けた取組について，諸外国における持続可能な消費の促進に向けた諸施策等を調査し，円卓会議の目的である「安全・安心で持続可能な社会の実現」に向けて多様な主体が協働して社会的課題の解決に取り込める環境を整備する。	予算要求	現行予算を継続
	事務の改善等	円卓会議における審議に資するため，フェアトレードタウン等の取組の調査やモデル事業等を実施する。（平成 22 年度から政策統括官（経済社会システム担当）へ事務引継予定）

課題	今後の取組方針	
個人情報保護に関する施策の推進		
個人情報保護法説明会の内容面での充実をはかり、もって個人情報保護法の円滑な施行に資する。	予算要求	現行予算を継続
	事務の改善等	平成 21 年度より、開催回数を見直すこととした。
市民活動の促進		
<ul style="list-style-type: none"> ・ 特定非営利活動法人制度の信頼性の確保のため、特定非営利活動促進法に基づく業務を着実にを行う。 ・ 特定非営利活動法人の活動基盤の強化及びNPOと行政との連携・協働を推進する。 	予算要求	現行予算を継続。
	事務の改善等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 必要に応じて、適時、適切な見直しを行う。 ・ 地方公共団体とNPOとが円滑に事業を進められる基盤づくりの必要性から、平成 22 年度においても「官民パートナーシップ確立のための支援事業」引き続き実施する予定。
消費者行政の推進（消費者基本計画を含む）		
消費者政策担当課長会議を機動的に開催することが必要である。	予算要求	現行予算を継続
	事務改善等	消費者庁創設に伴う事務の円滑な移行に努めるとともに、開催の頻度について検討を行う。
国、地方を通じて、総合的かつ機能的な消費者行政の展開が必要とされており、情報提供、意見交換、連絡協議会が必要である。	予算要求	予算の拡充を検討。
	事務の改善等	地方公共団体と密接な情報交換等が必要である。
消費者庁設置を踏まえ、我が国における消費者政策の検討に資するよう諸外国における消費者行政についての調査活動や海外機関との意見交換をより一層充実させる必要がある。	予算要求	予算の拡充を検討。
	事務の改善等	諸外国における消費者行政の調査等を拡充する。
消費者の安全に係る施策の推進		
「リコール促進の共通指針－消費者の視点から望まれる迅速・的確なリコールのあり方－」について、各関係者への普及を推進する。	予算要求	事務の見直しに伴う減額
	事務の改善等	本指針の趣旨、内容について分かりやすい周知を図る。

(用語)

- ・ **予算要求** : 平成 22 年度概算要求に反映
- ・ **事務の改善等** : 事業の実施方法の見直し（事務改善や契約方法の改善）、事業の統

4 有識者の意見等

ア 国民生活に関する調査分析について

○全国消費者団体連絡会の阿南久事務局長より下記のご意見を賜った。

- ・今回の「白書」は、我が国が消費者主体の社会に大きく転換していこうとしている流れを「可視化」し、加速させる役割を果たしている。
- ・私は、「白書」公表後から現在まで全国 12 カ所、約 1,000 名の消費者や行政関係者を対象に、「消費者行政一元化」について講演活動を行ってきたが、日本の消費者の市民的消費行動の現状や、「権利」認識、消費者被害と経済的損失、消費者教育をはじめとしたデータを大いに活用させてもらった。おかげでわかりやすい講演だったとの評価をいただいている。
- ・経済的損失などのデータは、今後も毎年公表されることが必要ではないか。
- ・「評価書」の反映の方向性の部分には、「白書」で指摘した「違法収益剥奪制度」や「消費者団体支援の必要性」等について、今後施策としての具体化が必要である旨を追加する必要があると思う。

○大阪大学経済学部の筒井義郎教授より下記のご意見を賜った。

(1) 『国民生活白書』が目指すべき方向

政府機関においては、数多くの白書が作成され、それぞれ、所定の役割を果たしている。『国民生活白書』は、それらの中で、国民生活一般がどのような状況にあり、それを改善するためにどのような施策が行われており、また行われるべきかを示すという点で、ユニークなものである。国民にとっては、自分らの状況を教えてもらうことになるが、日本という多様な社会について自分の状況を相対的に把握するためにも、こうした白書の存在は重要である。最も有名な白書は『経済白書』であろうが、日本が世界でも有数な豊かさを誇る国になった現在、物質的な豊かさの重要性は格段に低下している。それと逆に、個々の国民が直面する生活上の諸問題が、国民の幸福感を大きく左右するようになってきている。この意味で、いまや、『国民生活白書』の重要性は『経済白書』を上回るものであるとさえ言えるであろう。現行の『国民生活白書』はかなり高い水準を維持していると評価できる。しかし、この白書の目的の重要性を考えると、さらに多くの人的・金銭的資源を投入して、質的・量的にさらに優れた白書を作成する方向に進んでいって欲しい。

(2) 検討を希望する事項

1. 毎年、これだけ多くの範囲の事項を取り上げて、データをきちんと示しながら、手際よく報告をまとめているのは大変なことだと、執筆者の能力の高さと努力に敬意を払うものである。しかし、生活上のそれぞれの問題には専門の研究者がいるので、彼らの協力を得ることが、質的にも量的にもさらなる発展を図る上では必

要ではないかと考える。現状でそれがどの程度行われているのかは知らないが、私自身の経験では、白書の途中の草稿に簡単なコメントを求められただけである。問題の出発点でレクチャーや、具体的な分析方法の定式化、結果の解釈といった各段階で、研究者の協力を求めることを検討されたい。もちろん、それには予算措置が必要になるであろう。

2. この白書の特徴として、読みやすさに配慮している点があげられる。叙述は平易であるし、コラムを多用することにも心がけている。一般国民に向けたメッセージであるということ意識していて、好感が持てる。これが1500円で買えるというのは、大変お買い得と言うべきである。そこで検討を希望するのは、この白書をいくつかに分けたバージョンを作り、どこかの新書として発売することである。そうすることによって、格段に多くの国民が白書を手にする事になり、白書としての目的が達成できると考える。同時に、副産物として、印税収入によって、執筆に必要となる予算の確保にもつながるであろう。私が若い時には、白書ではないが、経済学者グループが『日本経済図説』という岩波新書を発行していて、多くの読者を獲得していた。現在の新書ブームの元では、この白書を切り分けることで、十分に市場に通用する書物ができるものと信じる。また、もしそれが可能でない内容であれば、やはり、『国民生活白書』が真に国民のものになったとは言い難いであろう。

○日本弁護士連合会消費者問題対策委員会 吉岡和弘委員長より下記のご意見を賜った。

平成20年版白書は出色の出来栄えだったと思います。

とりわけ、「消費者」に視点を当て、諸外国の動向等を紹介しながら、「消費者市民社会」という新しい概念を世に問いかけたという点は、ともすれば無難さを優先しがちな白書のスタイルを一新する企画であり、また、内容も大胆で国民の議論を誘発させるに十分なものではなかったかと思っています。

消費者庁が創設されることにより、今後、白書はどうなるのか、私にはわかりませんが、できることなら、従前の統計的資料はもとより、最新の世界の動向や、私たちが知っておくべき事柄がふんだんに網羅された、内閣府の意気込みを感じさせる内容の白書を引き続き期待したいところです。例えば、昨日、アメリカで「金融消費者保護庁」を発足させるとの報道がありましたが、来年の白書では、イギリスの消費者庁などとの比較で、こうした世界の動向をわかりやすく国民に伝えるなどの企画を期待したいものです。

エ 社会的責任の取組促進に関する施策の推進について

○今日の経済的・社会的問題は、一企業だけ、一産業界だけ、あるいは政府だけでは解決できない。社会を構成する様々なセクターの代表が知恵を持ち合い、一緒に汗をかきながら解決を図ることが重要であり、円卓会議がスタートしたことは意義深い。経団連としても、円卓会議の検討を踏まえ、CSRを促進していき

い。(渡文明・社団法人日本経済団体連合会副会長・企業行動委員会委員長)

- 安全・安心で持続可能な未来という課題に取り組むためには、政府、消費者は勿論だが、企業の自覚も必要であり、三者の信頼と協力が不可欠。円卓会議は、協働体制をつくっていくために大変意義がある。(小島邦夫・社団法人経済同友会副代表幹事・専務理事)
- 円卓会議は、議論を闘わせて結論を急ぐより、多様な立場の人が多様な意見を出し合い、それを聞き合う場であると認識している。また、新しいコミュニケーションの形で、国民が育ち合う場でもあると期待している。(山根香織・主婦連合会会長)
- 消費者行政一元化、ISOのSR化、SRのISO化が進む中で、協働というキーワードで各界が集まって議論するのは初めての試みでもあり、非常に期待している。(狩野拓夫・社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会副会長)
- 円卓会議の発足を歓迎する。目指すべき社会像を構築する上で、組織、とりわけ企業の社会的責任の促進が重要。社会的責任を重視した経営やステークホルダーへの情報公開の促進、さらには、そうした企業の取組が社会から適正に評価され、さらなる取組の前進につながるような社会的仕組みづくりに向けて、円卓会議が大きな役割を果たすことを期待している。(西原浩一郎・日本労働組合総連合会副会長)
- 安全・安心で持続可能な社会を形成する上で、足下の雇用問題の解決、特に就業支援の問題は政府だけでは実行できず、新しい仕組みが必要。また、少子高齢化の下で持続可能な社会を築くには、ワーク・ライフ・バランスの問題は避けて通れない。政府あるいは政労使だけでは解決できない問題が多くなっており、やはり資本主義社会が新しい局面に入ってきている、あるいは世界的な社会構造が大きく変わってきている中で、多様なセクターによる協働戦略がどうしても必要になる。(樋口美雄・慶應義塾大学商学部教授)

※いずれも平成 21 年 3 月 24 日、安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議第 1 回総会における発言要旨

オ 個人情報保護に関する施策の推進について

個人情報保護制度の普及・啓発について下記のような有識者のご意見を伺った。

- ・ 説明会などで、法を所管している内閣府から、説明や解説をきくことは参加者にとって有意義である。
- ・ 内閣府が説明会で行った法解釈や、内閣府が作成した広報資料は、地方公共団体においてホームページに掲載したり、広報誌に載せるなど様々に活用することができる。

カ 市民活動の促進について

- ・ 国民生活審議会総合企画部会報告「特定非営利活動法人制度の見直しに向けて」(平

成19年6月) 3. 法人の認証・監督のあり方(1) 基本的考え方

「法人の認証や監督のあり方は、特定非営利活動法人による自由な市民活動の定着・発展に寄与してきたと考えられることから、引き続き、その基本的考え方を維持するのが適当である。」

- ・「平成21年度官民パートナーシップ確立のための支援事業 事業成果フォーラム」コーディネーター 武蔵大学社会学部 粉川一郎准教授のパネルディスカッション閉会時の総括挨拶

「今回、もし、この官民パートナーシップ確立のための支援事業がなかったら、どうなってしまっていたんだろうなというような、ちょっと心配があります。(中略)。日本に誇れる新しい取り組みをやろうとして、パートナーを組む行政と市民にとって、官民パートナーシップ確立のための支援事業の重要性を改めて感じさせていただきました。」

キ 消費者行政の推進(消費者基本計画を含む)について

【参議院 消費者問題に関する特別委員会公聴会 参考人(西村隆男君)より抜粋】(平成21年5月8日)

こうした消費者教育でございますが、現段階の問題点としましては、しばしばこれも指摘されますが、人材あるいは研修機会の不足、あるいは教材の不足、指導法の開発の不足などがございます。とりわけ教材に関しましては、省庁を含め各組織が適宜に作成するという、そして適宜に学校に配付するという、一体性とかそういうものがないわけでございます。それぞれがフリーでホームページをお作りになって提供されていると。どこか、やはり消費者庁ができるというこの機会に、一元的にあるいは体系的に整理した形で消費者、国民に提供できるような形をお願いしたいというふうに考えているところであります。

そういう意味で、消費者教育活動の一元的な取組が必要でございますし、特に学校教育に関しましては、消費者学習の充実を図るために、年間を通じて消費生活に関するスキルを学べるような新たな科目の設定なども積極的に検討すべき時期になっているというふうに思っております。また、成人へ向けましても、高齢者や障害者など対象を絞り込んだ消費者教育の機会、こういったことも不可欠になっているかというふうに思います。

<中略>

OECDの消費者教育会議に出席してというものでございますが、この会議では、消費者教育を政策に取り込むということの重要性とともに、そうした消費者市民社会をつくり上げていくための消費者教育の必要性ということが確認されました。

<中略>

消費者庁が組織的に文科省等とどういふふうに関連していくか、この辺が是非とも力を入れていただきたいと感じているところでありますが、これまでの連絡会議というような形のレベルではなく、新たな教科を検討できるような、教育課程の改

革も含むような実質的な協議ができる関係が求められると考えております。

そのためには、消費者庁としましても、消費者教育を政策として明確に位置付けることが必要でしょうし、推進するための組織体制を明瞭にさせていただきたく思っております。また、今後を展望しましたときに、積極的な消費者教育推進のための立法措置もまた視野に入れていく必要があるというふうに考えております。これまで、環境教育が環境教育推進法を背景に、また食育、食べる育であります。食育が食育基本法を基礎としてあまねく推進されてまいりましたように、消費者教育を全国民必須の能力と位置付けていくための消費者教育を推進するための立法でございますが、こういったものも是非今後は検討していただきたいというふうに思っているところでございます。

【参議院 消費者問題に関する特別委員会公聴会 公述人（中山弘子君）より抜粋】（平成 21 年 5 月 12 日）

消費者行政一元化の改革の目指すものは、国の組織や仕組みの変革にとどまらず、地方の消費者行政の在り方が問われているのであり、更なる地方分権の推進と相まって、地方自らが消費者行政の充実を図る環境を整えていくことが重要です。

そこで、消費者庁設置を契機に、地方消費者行政の活性化を着実に進めるために次の二点が肝要であると考えています。

一つは、弱体化している地方消費者行政の現実を見据え、基礎自治体の消費生活センターの充実強化を図り、国民に最も身近な相談窓口として役割を果たせるよう国として柔軟かつ大胆に支援することです。あわせて、大胆な地方への権限や税財源の移譲を検討していただきたいということです。

今回、消費者庁が機能するための地方消費者行政の強化を図るため基金の造成が行われ、かなり柔軟な活用が可能と聞いていますが、弱体化しているそれぞれの自治体の実情に合わせた活用をより一層図れるようにすることが不可欠と考えます。あわせて、先ほども申し述べたとおり、消費者庁と地方自治体が緊密な協力を行うとともに、消費者行政が自治事務として定められた範囲の任務、権限、財源の三つを持つことにより、自治体の創意工夫によって柔軟に現場で問題の解決を図っていくことが重要であると考えています。

今回の法案で、消費生活センターが法的な位置付けを得たことを評価するとともに、更に国から都道府県へ、また必要に応じては都道府県から市区町村へ権限と財源を移譲し、消費者に最も身近な窓口で柔軟かつ着実に解決を図る体制を整備することが、消費者庁を消費者行政の真の司令塔として機能させるために大切であると考えます。

二つ目は、消費者庁が消費者行政の司令塔として地方消費者行政の充実に積極的に都道府県知事や市区町村長に向けて熱いメッセージを発信することも必要であると思います。

地方自治体は、首長の下、地方公共団体としての責務を果たすべく行政運営を行っています。一元化した消費者行政の司令塔機能としての消費者庁と地方の現場か

らの消費者の声が届く連携協力のネットワークの創出のかぎを握っているのは、各自治体の首長です。したがって、各首長が消費者行政の活性化の必要性を認識し行動することが活性化の原動力となります。

また、こうした地方消費者行政活性化のためには、消費者、国民による強力な後押しが欠かせないことは言うまでもありません。全国知事会や全国市長会などに総理大臣や担当大臣が出席して、この大きな改革の趣旨、地方消費者行政の活性化の必要性などを訴えていただくことも効果的であると思います。様々な方法で消費者、国民へのPRを行うとともに、地方に向けてメッセージを發し、地方が自ら考え行動する環境づくりを進める必要があると考えています。

ケ 消費者の安全に係る施策の推進について

「消費者安全に関する検討委員会」に、委員から意見が提出された。

- ・「リコール促進の共通指針」は、事業者がリコールを実施すべき状況や、内容についてのマニュアルとして評価できる。
- ・さらに、リコール実施のための条件や環境、リコールの実効性を確保するための課題等について検討すべきである。

5 参考文献及びデータ等

- ・平成20年度国民生活モニター調査結果（概要）
<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/monitor/kankyosyohi090225.pdf>
- ・行政機関における公益通報者保護法の施行状況調査等について
<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/koueki/chosa-kenkyu/files/h20gyousei-chosa.pdf>
- ・平成20年度民間事業者における通報処理制度の実態調査報告書
<http://www5.cao.go.jp/seikatsu/koueki/chosa-kenkyu/files/h20minkan-chosa.pdf>
- ・安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議設立趣意書
- ・安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議総会委員名簿
- ・安全・安心で持続可能な未来に向けた社会的責任に関する円卓会議運営規約
- ・協働戦略の策定に向けた当面の審議方針について
(以上、平成21年3月24日円卓会議第1回総会参考資料)
- ・特定非営利活動法人制度の見直しに向けて（平成19年6月 国民生活審議会総合企画部会報告）
- ・平成20年度消費者団体訴訟制度パンフレット（簡易版・詳細版）
- ・リコール促進の共通指針－消費者の視点から望まれる迅速・的確なリコールのあり方－（平成21年3月31日 内閣府国民生活局）

(参考) 達成目標の設定の考え方

達成目標		設定の考え方
ア	国民生活白書の作成に際して、テーマに即した適切なデータを収集し、分析できたか。	国民生活白書は、毎年、その時々の国民生活の背景にある重要課題をテーマとして取り上げ、将来の主要課題を先取りするよう問題提起や政策立案の材料提供を行っている。こうした観点から、平成20年版白書は、初めて「消費者」をキーワードとして、本格的に焦点を当て考察したが、テーマに即してデータを収集、分析することが国民生活政策の形成や議論に資する前提となることから目標とした。
イ	「省資源・省エネルギー」HP トップページアクセス件数（月平均）：800以上	昨年度の実績値を踏まえて目標値を設定した。
ウ - ①	公益通報者保護法説明会及び公益通報シンポジウムへの参加者数：1,000人以上	過去の実績値と開催計画を踏まえて目標値を設定した。
ウ - ②	通報・相談窓口を設置している市区町村の割合：40%以上	昨年度の実績値を踏まえて目標値を設定した。
エ - ①	「社会的責任の取組促進に向けた円卓会議（仮称）」の開催に向けた意見交換会の開催	円卓会議の発足準備に際しては、実際に参加する主体間の十分な意見交換が不可欠であることから、当該目標を設定した。
エ - ②	「社会的責任の取組促進に向けた円卓会議（仮称）」の開催	安全・安心で持続可能な社会を築くためには、広範な主体が協働して自ら解決に当たるための新たな”公”の枠組みが必要であることから、当該目標を設定した。
エ - ③	ステークホルダーごとのネットワークの形成	広範な主体が協働して自ら解決に当たる枠組みとして円卓会議が機能するためには、各主体が自ら代表を選出し、審議結果を還元するためのネットワークの形成が不可欠であることから、当該目標を設定した。
オ-①	施行状況に関する報告のとりまとめ、概要の公表、配布	関係行政機関等において、法の着実な施行のために必要な情報が共有され、具体的な施策が適切に実施されることに有効であるため目標として設定した。
オ-②	説明会・講演会のアンケートにおいて、説明会等が「有益であった」又は「まあ有益であった」とする評価の割合	事業者及び国民の個人情報保護の問題への意識・関心が高まると共に、制度に関する正しい理解が浸透することに有効であるため目標として設定した。

達成目標		設定の考え方
カ-①	特定非営利活動法人促進法に基づく申請に対する認証・不認証の決定までの期間（4ヶ月以内）	特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）第10条第2項に基づく縦覧2ヶ月、第12条第2項に基づく認証又は不認証の決定期間2ヶ月以内の計4ヶ月以内と設定した。
カ-②	事業報告書等未提出の特定非営利活動法人への督促状送付	特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）第21条第1項で義務付けられた事業報告書等を提出しない法人に対し督促状を送付することは、法人の適切な監督に資するとともに、特定非営利活動全体の信頼性確保につながることから設定した。
カ-③	特定非営利活動法人に係るシンポジウム・研修会等についてのアンケートの肯定的な評価の割合	概ね施策の効果があつたとみなせる水準として設定した。
キ-①	消費者政策会議（会長：内閣総理大臣、委員：全閣僚＋公取委委員長）の開催数	消費者基本法において、消費者基本計画の実効性確保のために、消費者政策会議は、毎年、計画の進捗状況につき、検証・評価・監視を行うとされていることから、同会議を開催することにより、消費者基本計画の検証・評価・監視が行われることとなる。
キ-②	消費者基本計画に盛り込まれた施策のフォローアップ	消費者基本法において、消費者基本計画の実効性確保のために、消費者政策会議は、毎年、計画の進捗状況につき、検証・評価・監視を行うとされていることから、同会議を開催することにより、消費者基本計画の検証・評価・監視が行われることとなる。
キ-③	消費者政策担当課長会議の開催数	消費者問題への迅速かつ的確な対応を図る観点から、消費者政策担当課長会議を開催しており、関係省庁との連携を図っている。
キ-④	都道府県等の地方自治体との連絡会議の開催数	最近の国の消費者政策の動向等について情報提供を行うと共に、意見交換を実施できる。
キ-⑤	国際会議の出席数	会合に定期的に参加することにより、他の加盟国との関係構築が図られ、情報交換・収集を行えるのみならず、我が国消費者政策について、国際的な理解が得られる。

達成目標		設定の考え方
キ-⑥	消費者月間の啓発に関するポスターの配布枚数	国民に対し消費者問題に対する理解と自覚を促し、5月が「消費者月間」であることを周知徹底させる。
ク - ①	広報資料の作成・配付 ポスター40,000部 パンフレット80,000部 リーフレット120,000部	前年度と同程度の水準を目標とした。
ク - ②	意見交換ミーティングの開催 全国8箇所	開催地に偏りが生じないように、全国8ブロックで開催することを目標とした。
ケ	リコール等に関する分野横断的指針の策定	「消費者・生活者を主役とした行政への転換に向けて」（国民生活審議会意見）に対するアクションプラン（工程表）（平成20年7月25日消費者政策会議了承）を踏まえて設定した。