

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 110 番	
具体的施策	加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益を剥奪し、被害者を救済するための制度について、いわゆる父権訴訟、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度の活用を含めた幅広い検討を加え、消費者委員会の意見を聞きながら、必要な措置を講じます。
担当省庁等	消費者庁、法務省
実施時期	平成22年夏を目途に論点の整理を行い、平成23年夏を目途に制度の詳細を含めた結論を得ます。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課、法務省民事局参事官室
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	消費者庁及び消費者委員会設置法附則第6項
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年夏を目途に論点整理を行う。 ・平成23年夏を目途に制度の詳細を含めた結論を得るべく適切に検討を行う。 〔参考指標〕 研究会の開催回数、報告書の公表時期、「集团的消費者被害救済制度専門調査会」への出席及び資料等の提供回数、行政による経済的不利益賦課制度及び財産保全制度の検討状況(検討回数)
平成22年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年11月24日から「集团的消費者被害救済制度研究会」を開催した(全13回中平成22年度に7回開催)。 ・平成22年9月に、集团的消費者被害の実態や現行国内制度、及び諸外国の制度を踏まえ、訴訟制度(手続モデル案)、行政による経済的不利益賦課制度及び財産保全制度について、論点の整理と選択肢の提示を行った「集团的消費者被害救済制度研究会報告書」を取りまとめた。 ・平成22年10月28日から「集团的消費者被害救済制度専門調査会」において、訴訟制度を中心とした被害救済制度の在り方を調査・審議しており(平成22年度に9回開催)消費者庁は、全回出席し、制度設計上の論点についての考え方を整理した資料を作成し提供した。 ・平成22年12月27日に「財産の隠匿・散逸防止策及び行政による経済的不利益賦課制度に関する検討チーム」を発足し、以後5回検討チームを開催した。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 <ul style="list-style-type: none"> ・上記のとおり、工程表に従った取組を実施し、多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益を剥奪し、被害者を救済するための制度について検討を進めることができた。 ・「集团的消費者被害救済制度研究会報告書」においては、訴訟制度の手続モデル案の提示、手続モデル案ごとのメリット・デメリットや課題の比較を行い、論点を明確にすることによって、消費者委員会専門調査会における有効かつ効率的な議論につなげることができた。 ・また、平成22年度に9回開催された「集团的消費者被害救済制度専門調査会」に消費者庁は全て出席し、円滑な審議が行われるよう、制度設計上の論点についての考え方を整理した資料を作成し提供しており、平成23年夏を目途に制度の詳細を含めた結論を得るべく適切に検討を行っている。 ・さらに、「財産の隠匿・散逸防止策」、「行政による経済的不利益賦課制

	<p>度」についても、検討チームにおいて、制度設計における課題等を整理し、検討を進めることができた。</p> <p>2．過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年 11 月から行ってきた集团的消費者被害救済制度研究会での検討を踏まえ、更に検討を進めることができた。 <p>3．上記以外の評価</p>
<p>今後の取組方針（平成 23 年度を含む。）</p> <p>「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 23 年夏を目途に結論を得た上、当該結論を踏まえ、法制化に向けた検討を行う。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 110 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	平成 23 年夏を目途に制度の詳細を含めた結論を得た上、平成 24 年常会への法案提出を目指します。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 111 番	
具体的施策	多重債務者対策について、相談窓口の高度化など地方公共団体による地方消費者行政としての取組に対する支援を行います。
担当省庁等	消費者庁
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁政策調整課、地方協力課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・「地方消費者行政活性化基金」を通じ、専門家の活用などによる相談窓口の高度化等について支援 ・消費生活相談員等を対象とする研修などを通じた支援 〔参考指標〕 取組事例の発信・紹介、国民生活センターでの研修実績
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年度においては、「地方消費者行政活性化基金」を通じ、弁護士・金融機関等の専門家を講師とした多重債務問題研修の実施や、多重債務相談窓口の設置など地方自治体の取組への支援を行った。 ・また、独立行政法人国民生活センターにおいても、消費生活相談員を対象とした多重債務関連講座を開講し、能力向上を図った。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・平成22年度においては、「地方消費者行政活性化基金」を通じ、弁護士・金融機関等の専門家を講師とした多重債務問題研修の実施や、多重債務相談窓口の設置など地方自治体の取組を支援し、地方自治体における多重債務者対策の充実を図った。 ・また、独立行政法人国民生活センターにおいても、78コース中17コースで消費生活相談員などを対象とした多重債務関連講座を開講し、能力向上を図った。 以上のとおり、工程表を踏まえた対応を行った。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・「地方消費者行政活性化基金」や「住民生活に光をそそぐ交付金」などの活用例の紹介を通じ、地方自治体における取組が効果的に図られるよう引き続き支援していく。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 111 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 112 番	
具体的施策	自殺の多くは、失業、倒産、多重債務、長時間労働等の社会的な問題が背景にあり、防ぐことができるものです。そのため、「いのちを守る自殺対策緊急プラン」等に基づき、広報・啓発活動の実施、各種相談対応の充実・強化、ゲートキーパーの育成・拡充、地域の実態を踏まえたきめ細かな対策の支援等、自殺対策の一層の強化を図ります。
担当省庁等	内閣府
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	内閣府政策統括官(共生社会政策担当)付参事官(自殺対策担当)
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	自殺対策基本法(平成 18 年法律第 85 号)
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・「自殺総合対策大綱」(平成 19 年 6 月閣議決定)及び「いのちを守る自殺対策緊急プラン」(平成 22 年 2 月 5 日自殺総合対策会議決定)に基づき、自殺対策を総合的に推進。 〔参考指標〕 自殺予防週間(9月)及び自殺対策強化月間(3月)を中心とした広報啓発活動の実施。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・「自殺対策タスクフォース」の設置(平成 22 年 9 月 7 日自殺対策総合会議決定) 「年内に集中的に実施する自殺対策の取組について」を策定し、平成 22 年の年間の自殺者数が 13 年ぶりに 3 万人を下回ることを目指し、9 月以降の自殺対策の取組を緊急的に強化。 ・「自殺予防週間」(9月)には、東京駅における街頭キャンペーン、「自殺対策国民会議 2010」の開催(東京都: 9 月 10 日)、ホームページによる情報提供、メッセージムービー、ポスター作成、TV スポット、ラジオ等の政府広報による様々な媒体による啓発活動を実施。 ・「いのちの日」(12月)には、新橋駅において街頭キャンペーンを実施。 ・「自殺対策強化月間」(3月)には、「気づき」をコンセプトに、「いのち支えるプロジェクト」と題して、各種関係団体への協力要請等による「相談体制の強化」、新聞広告の実施等による「当事者が支援策にたどり着きやすい環境の整備」、ロゴマーク、キャンペーンソング及びキャラクターの普及推進等による「啓発強化」の 3 本柱として実施。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・上記のとおり、「自殺総合対策大綱」(平成 19 年 6 月閣議決定)及び「いのちを守る自殺対策緊急プラン」(平成 22 年 2 月 5 日自殺総合対策会議決定)に基づき、自殺対策を総合的に推進することができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・平成 21 年度における自殺予防週間(9月)、自殺対策強化月間(3月)を中心とした広報活動の結果、182,072 件のホームページアクセス数があり、平成 22 年度における自殺予防週間(9月)、いのちの日(12月)、自殺対策強化月間(3月)を中心とした広報活動の結果、232,848 件のホームページアクセス数に増加し、より幅広い広報活動を展開することができ

	<p>た。</p> <p>なお、ホームページには、様々な悩みに対応する窓口を紹介するなど、相談窓口情報等についても分かりやすく掲載している。</p> <p>3. 上記以外の評価</p>
<p>今後の取組方針（平成 23 年度を含む。）</p> <p>「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<p>・引き続き、「自殺総合対策大綱」（平成 19 年 6 月閣議決定）及び「いのちを守る自殺対策緊急プラン」（平成 22 年 2 月 5 日自殺総合対策会議決定）に基づき、自殺対策を総合的に推進する。</p>
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 112 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 113 番	
具体的施策	国民生活センター紛争解決委員会において、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するとともに、消費者紛争について裁判外紛争解決手続を実施する地方公共団体及び民間 ADR 機関との連携を図ります。
担当省庁等	国民生活センター
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	国民生活センター紛争解決委員会事務局
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	国民生活センター法第 34 条等
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・国民生活センター紛争解決委員会における取組を適切に行う。 〔参考指標〕 重要消費者紛争の和解の仲介等の申請件数、地方公共団体及び民間 ADR 機関との連携状況(連絡会議等の開催件数、内容等)
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・紛争解決委員会への申請件数は、平成 22 年 4 ~ 平成 23 年 1 月で 122 件。このうち手続が終了したものは、86 件。今年度に実質的な手続が終了した事案(75 件)のうち 6 割強の 47 件で和解成立。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・国民生活センター紛争解決委員会においては、重要消費者紛争の和解の仲介等の手続を実施し、結果の概要を公表するなど、工程表を踏まえて適切な取組を行った。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・紛争解決委員会委員会への申請件数は、平成 22 年度において 122 件を超え、平成 21 年度の 106 件に比べ増加しており、また、手続終了件数についても平成 22 年度において 86 件を超え、平成 21 年度の 57 件に比して 5 割増以上となるなど、着実に成果を挙げた。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・現在、国民生活センターの担っている ADR 機能の在り方も含めて、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」において検討を行っているところであり、平成 23 年夏を目途に最終結論を得ることとなっている。そのため、今後の取組については、それを踏まえて対応していく。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 113 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	消費者庁
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 114 番													
具体的施策	日本司法支援センターの民事法律扶助業務の周知徹底を図るとともに、多重債務問題その他の消費者に関する法的トラブルの紛争解決に努めます。												
担当省庁等	法務省												
実施時期	継続的に実施します。												
担当部局・課・室名	法務省大臣官房司法法制部司法法制課												
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	総合法律支援法第4条												
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 以下の施策を継続的に実施 ・日本司法支援センターの民事法律扶助業務の周知徹底を図る。 ・多重債務問題その他の消費者に関する法的トラブルの紛争の解決に努める。 〔参考指標〕 民事法律扶助制度の周知状況、多重債務問題に関する無料法律相談の実施件数及び代理援助・書類作成援助の実施件数												
平成22年度の具体的施策の実施状況	・民事法律扶助業務の周知を図り、多重債務問題その他の消費者に関する法的トラブルの紛争解決に努めた。												
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・継続的に実施している。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・民事法律扶助制度については、ホームページ及び一般リーフレットの配布等により周知を図っている。平成22年10月には、ホームページの大幅な改修を行い、民事法律扶助制度に関する情報へのアクセスをやすく工夫した。平成22年4月～平成23年2月のホームページのアクセス状況は、総アクセス件数14,498,667件(前年同期14,200,166件)、民事法律扶助資力要件確認ページのアクセス件数161,292件(前年同期56,446件)であり、大幅に増加している。 ・平成23年3月末現在における多重債務問題に関する民事法律扶助件数は、次のとおりであり、いずれも件数が増加している。 <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成21年度</th> <th>平成22年度(速報値)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>無料法律相談</td> <td>114,734件</td> <td>116,859件</td> </tr> <tr> <td>代理援助</td> <td>72,672件</td> <td>74,273件</td> </tr> <tr> <td>書類作成援助</td> <td>6,514件</td> <td>7,019件</td> </tr> </tbody> </table> 3. 上記以外の評価		平成21年度	平成22年度(速報値)	無料法律相談	114,734件	116,859件	代理援助	72,672件	74,273件	書類作成援助	6,514件	7,019件
	平成21年度	平成22年度(速報値)											
無料法律相談	114,734件	116,859件											
代理援助	72,672件	74,273件											
書類作成援助	6,514件	7,019件											
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き多重債務問題その他の消費者に関する法的トラブルの紛争解決に努める。												
備考													

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 114 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 115 番	
具体的施策	金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関間の連携の強化を図ります。
担当省庁等	金融庁
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	金融庁総務企画局企画課金融トラブル解決制度推進室
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・金融ADR制度の円滑な実施を図る。 ・指定紛争解決機関間の連携の強化を図る。 〔参考指標〕 紛争解決機関の指定状況、金融ADR制度の周知状況、各指定紛争解決機関の業務実施状況、金融トラブル連絡調整協議会の開催状況
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年9月15日に全国銀行協会等の7団体を紛争解決機関に指定(さらに平成23年2月15日に1団体を指定。) ・平成22年12月に金融ADR制度に関するパンフレットを作成し、各財務局、指定紛争解決機関及び地方公共団体等に配布すること等により、金融ADR制度を利用者等に幅広く周知。 ・平成23年2月14日に第41回金融トラブル連絡調整協議会を開催し、各指定紛争解決機関の業務実施状況等を報告。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・金融ADR制度が本格的に稼動する平成22年10月1日に備え、滞りなく紛争解決機関を指定することにより、制度の円滑な実施に寄与することができた(平成22年9月15日に7団体を指定。) ・金融ADR制度に関するパンフレットを約77,000部作成・配布し、各財務局、指定紛争解決機関及び地方公共団体等の窓口へ備え付けてもらうこと等により、金融ADR制度を利用者等に幅広く周知することができた。 ・平成23年2月14日に第41回金融トラブル連絡調整協議会を開催し、各指定紛争解決機関の業務運営状況や連携状況について報告を受け、更なる改善を図るべき点等について議論を行ったこと等により、各指定紛争解決機関間の連携の強化を図ることができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、金融ADR制度の円滑な実施を図るとともに、同制度の確実な浸透に向けた広報に取り組んでいく。また、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関間の連携の強化を図っていく。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 115 番	
具体的施策	金融分野における裁判外紛争解決制度の円滑な実施を図るとともに、同制度の確実な浸透に向けた広報に取り組んでいきます。また、金融トラブル連絡調整協議会等の枠組みも活用し、指定紛争解決機関間の連携の強化を図ります。
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 116 番	
具体的施策	民間賃貸住宅の契約トラブルを円滑に解決するために裁判外紛争処理 手続制度(ADR)の活用を促進するとともに、関係者間において、紛争処 理事例等の情報共有を図ります。
担当省庁等	国土交通省
実施時期	平成22年度からの実施を目指します。
担当部局・課・室名	国土交通省住宅局住宅総合整備課
根拠法令(具体的な条文 (条 項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策 の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・平成22年度に賃貸借関係紛争に関する電話相談・専門家等による面接 相談体制の整備等の事業に対して支援。 〔参考指標〕 制度の周知徹底状況、相談体制の整備状況、情報共有の状況
平成22年度の具体的施策 の実施状況	・司法書士会、行政書士会等の認証ADR機関(9機関)が、専門家による 賃貸借関係紛争に関する電話相談・面接相談の実施や、相談体制の整備、 賃貸借関係紛争に係る相談会等を実施した。 ・「民間賃貸住宅に関するトラブル相談対応事例集・相談事例案」を作成 し、ADR機関、消費生活センター、不動産関係団体、地方公共団体を対象 とした「民間賃貸住宅をめぐるトラブル相談対応研修会」を全国4箇所 で実施した。 ・民間賃貸住宅に関するADR機関についてのパンフレットを作成し、都道 府県、司法書士会、行政書士会等の団体、不動産業界団体等に配布し、周 知を図った。
平成22年度の具体的施策 の実施状況に関する検 証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・平成22年9月30日に事業開始の公示を行い、司法書士会、行政書士会 等の認証ADR機関(9機関)に、専門家による賃貸借関係紛争に関する電 話相談・面接相談の実施や、相談体制の整備、賃貸借関係紛争に係る相談 会等を実施させることができた。 ・「民間賃貸住宅に関するトラブル相談対応事例集・相談事例案」を作成 し、ADR機関、消費生活センター、不動産関係団体、地方公共団体を対象 とした「民間賃貸住宅をめぐるトラブル相談対応研修会」を全国4箇所 で実施することができた。 ・民間賃貸住宅に関するADR機関についてのパンフレットを作成し、都道 府県、司法書士会、行政書士会等の団体、不動産業界団体等に配布したこ とにより、周知することができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・前年度から実施の検討を行ってきた賃貸借関係紛争に関する電話相談・ 専門家等による面接相談体制の整備等の事業に対して支援することがで きた。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23 年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直	・平成23年度においても、ADR(裁判外紛争解決手続)の活用等による電話 相談や面接相談体制の整備等の事業に対して支援を行う。

しに向けての考え方	
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 116 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	継続的に実施します。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 117 番	
具体的施策	<p>住宅性能評価を受けた住宅及び住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅に係る消費者と事業者との間に生じた紛争について、すべての弁護士会において、あっせん、調停及び仲裁を行い、紛争の迅速かつ適正な解決を図ります。</p> <p>「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づき指定された住宅紛争処理支援センターにおいて紛争処理業務の支援を行うとともに、消費者からの相談、助言及び苦情の処理を行い、消費者の利益の保護を図ります。さらに、当該業務を通じて収集した情報を消費者に提供することを検討します。</p> <p>リフォーム工事や既存住宅売買に係る悪質リフォーム等のトラブルについての消費者相談や紛争処理のための体制を整備します。</p>
担当省庁等	国土交通省
実施時期	及び：継続的に実施します。 ：平成22年度からの実施を目指します。
担当部局・課・室名	国土交通省住宅局住宅生産課
根拠法令（具体的な条文（条 項など）も記載）	住宅の品質確保の促進等に関する法律（平成11年法律第81号）第67条第1項、第83条第1項 特定住宅瑕疵担保責任の履行の確保等に関する法律（平成19年法律第66号）第33条第1項、第34条第1項
平成22年度の具体的施策の実施予定等	<p>〔平成22年度分の「工程表」〕 及び：継続的に実施 ：実施 実施体制の充実</p> <p>〔参考指標〕 各弁護士会におけるあっせん等の件数、紛争処理業務の相談・助言及び苦情の処理件数・傾向、当該業務を通じて収集した情報の消費者への提供に係る検討状況</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争処理申請受付件数 住宅性能評価を受けた住宅：23件（平成22年度） 住宅瑕疵担保責任保険付き住宅：49件（平成22年度） ・住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅の所有者全員に対して、紛争処理等活用可能な制度について紹介する資料を送付した。 <ul style="list-style-type: none"> ・資料送付部数：取得者あて 222,350部（平成22年度） 事業者あて 44,020部（平成22年度） ・全国の弁護士会に対して、住宅紛争処理委員研修及び無料専門家相談研修を行った。 <ul style="list-style-type: none"> ・開催件数：紛争処理委員研修 15回 無料専門家相談研修 30回 ・参加人数：紛争処理委員研修 1,014人 無料専門家相談研修 946人 ・住まいるダイヤル（（財）住宅リフォーム・紛争処理支援センター）に全国均一料金でかけられるナビダイヤル（0570-016-100）を導入するとともに、全国各地のホームセンター、家電量販店、家具量販店、百貨店、ドラッグストア等と連携した消費者へのリフォームについての普及啓発を図るイベント

	<p>トや、リフォーム支援制度を紹介したガイドブック、住まいるダイヤルが作成する各種パンフレット等で同番号を周知した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・住まいるダイヤルの電話相談件数：20,075件（平成22年度） <p>・平成22年10月に、住まいるダイヤルが記者発表を行い、相談業務を通じて得た情報を元に、悪質事案や消費者へのアドバイスを周知した。</p> <p>・住宅性能評価を受けた住宅、瑕疵保険に加入した住宅及びリフォーム工事に関して、全国各地の弁護士会において弁護士と建築士に無料で対面相談できる無料専門家相談制度を創設した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・申込み実績 <ul style="list-style-type: none"> 住宅性能評価を受けた住宅：95件（平成22年度） 住宅瑕疵担保責任保険付き住宅：250件（平成22年度） リフォーム工事：420件（平成22年度） ・44弁護士会（平成22年度） <p>・東日本大震災により被災した住宅の補修・再建を支援するため、平成23年3月31日から、住まいるダイヤルにおいて被災地専用フリーダイヤルを開設し電話相談を行うとともに、被災主要都市の無料相談窓口における対面相談、現地での無料診断・相談を行い、被災住宅の補修方法や補修費用など具体的な相談に応じている（平成23年6月14日時点で8,931件の相談を受け付け、うち、現地での診断・相談の申し込みは5,367件）。さらに、相談者に対して昨年から行っているリフォーム無料見積チェックや弁護士等による無料専門家相談等を直接案内することで被災者の消費者トラブルからの一層の保護を図っている。</p>
<p>平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 <ul style="list-style-type: none"> ・工程表に定められた事項はすべて実施。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 <ul style="list-style-type: none"> ・各弁護士会における評価住宅の紛争処理申込件数 27件（平成21年度） 23件（平成22年度） ・各弁護士会における保険付き住宅の紛争処理申込件数 7件（平成21年度） 49件（平成22年度） ・住まいるダイヤルの電話相談件数 23,232件（平成21年度） 20,075件（平成22年度） <p>注）平成21年度は、住宅エコポイントに関する相談6,440件、住宅瑕疵担保履行法に関する相談4,456件を、平成22年度は、住宅エコポイントに関する相談2,362件、住宅瑕疵担保履行法に関する相談1,516件をそれぞれ含んでいる。</p> 3. 上記以外の評価
<p>今後の取組方針（平成23年度を含む。） 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・住宅性能評価を受けた住宅及び住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅に係る消費者と事業者との間に生じた紛争について、すべての弁護士会において、あっせん、調停及び仲裁を行い、紛争の迅速かつ適正な解決を図る。 ・「住宅の品質確保の促進等に関する法律」に基づき指定された住宅紛争処理支援センターにおいて紛争処理業務の支援を行うとともに、消費者からの相談、助言及び苦情の処理を行い、消費者の利益の保護を図る。さらに、当該業務を通じて収集した情報を消費者に提供することを検討する。 ・リフォーム工事や既存住宅売買に係る悪質リフォーム等のトラブルについ

	での消費者相談や紛争処理のための体制を整備する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 117 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	継続的に実施します。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 118 番	
具体的施策	金融サービス利用者相談室の在り方について、平成22年度以降継続的に検証を行い、その結果と今後の対応方針を必要に応じて公表するほか、役割の検討、拡充を図ります。
担当省庁等	金融庁
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	金融庁総務企画局政策課金融サービス利用者相談室
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・利用者に対するアンケート形式の満足度調査及び第三者によるモニタリング調査(対応評価分析)等を実施 〔参考指標〕 利用者に対する満足度調査や第三者による対応評価分析調査の実施結果
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成23年2月から利用者満足度調査を実施(平成23年5月末まで実施予定)。 ・平成23年3月、第三者によるモニタリング調査(対応評価分析)を実施。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・利用者満足度調査を実施している(平成23年2月から5月末)。また、第三者によるモニタリング調査(対応評価分析)を実施した(平成23年2月から3月末)。同モニタリング調査によれば、検証項目の平均評価は、5段階評価で3.2(3.0が普通)となっており、今後の改善課題について指摘があった。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・利用者満足度調査は実施中であり、同モニタリング調査は、今回初めて実施したものである。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き金融サービス利用者相談室の在り方について、上記調査の結果を踏まえ、継続的に検証を行い、その結果と今後の対応方針を必要に応じて公表するほか、役割の検討、拡充を図る。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 118 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 119 番	
具体的施策	消費者から直接受ける相談やそれに伴うあっせんについては体制を強化し、消費生活センターからの経由相談については各地相談窓口を支援するため、内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行います。
担当省庁等	国民生活センター
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	国民生活センター相談部
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	消費者庁及び消費者委員会設置法附則第3項、消費者基本法第25条、国民生活センター法第10条
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・消費者から直接受ける相談等に対応する体制を強化する。 ・地方の相談窓口の支援を行う。 〔参考指標〕 相談件数の推移、経由相談件数
平成22年度の具体的施策の実施状況	・昨年12月に閣議決定された「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」(以下「基本方針」という。)において、「相談事業については、消費生活センターの支援に特化することとする。具体的には、現行の直接相談については廃止するとともに、それ以外の土日祝日相談及び経由相談については、法人のあり方を検討する中で、法人の事業としての廃止を含めて検討を行い、平成23年度夏までに結論を得る」とされた。 基本方針を受け、現行の直接相談については平成22年度内に廃止したが、直接相談の体制強化や地方の相談窓口の支援等、相談業務全体の在り方については、平成22年12月に「国民生活センターのあり方の見直しに係るタスクフォース」を設置し、検討を開始した。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1.平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・昨年12月に閣議決定された「独立行政法人の事務・事業の見直しの基本方針」において、「相談事業については、消費生活センターの支援に特化することとする。具体的には、現行の直接相談については廃止するとともに、それ以外の土日祝日相談及び経由相談については、法人の在り方を検討する中で、法人の事業としての廃止を含めて検討を行い、平成23年度夏までに結論を得る」とされた。 基本方針を受け、現行の直接相談については平成22年度内に廃止したが、地方の相談窓口支援を引き続き実施するため、消費者ホットラインを通じたバックアップについて検討を行うなど工程表を踏まえた対応を実施した。 2.過去の実績との比較を踏まえた評価 3.上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・消費者ホットラインを通じ、地方の相談窓口を引き続き支援していくほか、現在、国民生活センターが担っている相談機能の在り方も含めて、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」において検討を行っているところであり、平成23年夏を目途に最終結論を得ることとなっている。そのため、今後の取組については、最終結論も踏まえて対応し

	ていく。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 119 番	
具体的施策	消費生活センター等への相談支援機能を強化するため、国民生活センターにおいて、経由相談を強化するとともに、土日祝日相談の実施など「消費者ホットライン」を通じた消費生活センターのバックアップに取り組み、内容に応じた助言や情報提供のほか、必要に応じて事業者とのあっせんを行います。
担当省庁等	消費者庁
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 120 番											
具体的施策	警備業務に関する苦情の解決義務が円滑に行われるよう関連団体を支援します。										
担当省庁等	警察庁										
実施時期	継続的に実施します。										
担当部局・課・室名	警察庁生活安全局生活安全企画課										
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	警備業法第 20 条										
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・警備業務に関する苦情についての分析を行う。 ・関連団体に対し苦情の解決能力向上のための指導等を実施する。 〔参考指標〕 独立行政法人国民生活センターに寄せられた苦情件数の推移・その主な内容										
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・平成 17 年から平成 21 年までに独立行政法人国民生活センターに登録された警備業務に関する苦情等の件数やその内容について分析を行った上で、苦情の解決を始め、警備業の更なる適性化に向けた今後の取組について取りまとめ、公表した。 ・社団法人全国警備業協会に対して、苦情管理を徹底するように指導し、苦情の円満な解決に向けた支援を継続的に行った。										
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<p>1. 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況</p> <p>・過去 5 年間に独立行政法人国民生活センターに登録された警備業務に関する苦情等について分析する、また、社団法人全国警備業協会に対して苦情管理の徹底について指導するなどにより、工程表に従った取組を実施することができた。</p> <p>2. 過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <p>・これまで社団法人全国警備業協会に寄せられた苦情件数については、記録化されていなかったが、苦情管理簿を備え付けるよう指導した結果、組織的に苦情を適切に処理する体制が整備されることとなった。</p> <p>3. 上記以外の評価</p> <p>・平成 21 年中に寄せられた苦情の件数は 367 件で、平成 17 年の 297 件と比較して増加しており、苦情の内容としては契約及び解約に関するものが多く見られるところ、こうした実状を踏まえ、今後の取組み方針を取りまとめることにより、来年度以降の苦情の適切な解決のための基礎を構築することができた。</p> <p style="text-align: center;">国民生活センターに登録された苦情等の件数の推移</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>H 17</th> <th>H 18</th> <th>H 19</th> <th>H 20</th> <th>H 21</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>297</td> <td>271</td> <td>306</td> <td>366</td> <td>367</td> </tr> </tbody> </table>	H 17	H 18	H 19	H 20	H 21	297	271	306	366	367
H 17	H 18	H 19	H 20	H 21							
297	271	306	366	367							
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・警備業務に関する苦情の適切な解決に向け、社団法人全国警備業協会に対する支援を継続的に実施する。										
備考											

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 120 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 121 番	
具体的施策	「集中育成・強化期間」中においては、地方消費者行政活性化・消費生活相談体制の強化について、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づく施策を着実に推進します。また地方消費者行政推進本部において、知事や市町村長のリーダーシップのもとで進められる取組を支援するとともに、研修の充実などを通じた担当職員の一層の専門性の向上などに取り組みます。さらに、消費生活相談員の処遇の改善、地方消費者行政活性化基金の一層効果的な活用策について具体的な検討を行います。
担当省庁等	消費者庁
実施時期	直ちに着手します。
担当部局・課・室名	消費者庁地方協力課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づく施策を着実に実施する。 ・担当職員の専門性の向上に取り組む。 〔参考指標〕 消費者庁職員による「現場」との意見交換実績、「首長への働きかけ」実績、「基金」活用状況、「現場」のニーズを踏まえた「基金」の見直し、執行研修の開催実績、各研修の受講者数
平成22年度の具体的施策の実施状況	平成22年度における取組状況としては、 ・平成22年7月に「地方協力課」が新設されたことあり、幹部をはじめ職員が、これまで以上に積極的に地方の「現場」へと出向き、意見交換等を行った。 ・全国知事会などの「地方6団体」における会議に、政務三役をはじめとする幹部が計6回出席したほか、知事などの首長とも意見交換を行い、消費者行政の充実・強化を働きかけた。 ・「地方消費者行政活性化基金」がおよそ73億円取り崩される見込みとなっており、地方自治体において、消費生活センターの新設など様々な取組が実施された。 ・「地方消費者行政活性化基金」については、「現場」の関係者の意見等も踏まえ、要望があれば1年延長可能とすることや、既存の消費生活相談員への報酬引き上げへの活用を可能とするなどの見直しを決定、消費者庁職員も地方自治体での説明会に出向くなど、その周知の徹底に努めた。 ・平成22年度補正予算で措置された「住民生活に光をそそぐ交付金」については、消費者庁においても地方自治体に積極的に活用を働き掛けた。 ・特定商取引法及び景品表示法を中心に、ケーススタディの充実により一層の「実戦志向」を図った「執行専門研修」を平成22年6月に開催。約100名が参加 といった取組を実施した。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1.平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・平成22年7月に「地方協力課」が新設されたこともあり、これまで以上に積極的に地方の「現場」へと出向き、意見交換等を行い、これまで以上に地方の実情を把握することが出来た。 ・全国知事会などの「地方6団体」における会議に、政務三役をはじめとする幹部が計6回出席したほか、知事などの首長とも意見交換を行い、消

	<p>費者行政の充実・強化を働きかけた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地方消費者行政活性化基金」がおよそ 73 億円取り崩される見込みとなっており、地方自治体において、消費生活センターの新設など様々な取組が実施され、体制の充実・強化が図られた。 ・「地方消費者行政活性化基金」については、「現場」の関係者の意見等も踏まえ、要望があれば 1 年延長可能とすることや、既存の消費生活相談員への報酬引き上げへの活用を可能とするなどの見直しを決定、消費者庁職員も地方自治体での説明会に出向くなど、その周知の徹底に努め、地方自治体での活用の検討に際しての支援を行うことが出来た。 ・平成 22 年度補正予算で措置された「住民生活に光をそそぐ交付金」については、消費者庁においても地方自治体に積極的に活用を働きかけ、一定の活用促進を図ることが出来た。 ・特定商取引法及び景品表示法を中心に、ケーススタディの充実により一層の「実戦志向」を図った「執行専門研修」を平成 22 年 6 月に開催し、都道府県における執行力の強化を図ることが出来た。 <p>以上のとおり、工程表を踏まえた対応を行ったものの、地方自治体や消費者団体など関係者・関係団体との連携を深めるため、情報交換や意見交換の機会を一層充実させる必要がある。</p> <p>2．過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 7 月に「地方協力課」が新設されたこともあり、これまで以上により積極的に地方の「現場」へと出向き、意見交換等を行うことが出来た。 ・平成 21 年度には 3 回であった「地方 6 団体」への働き掛けを平成 22 年度においては計 6 回行うなど、より積極的な働き掛けに努めた。 ・「地方消費者行政活性化基金」については、平成 21 年度の取り崩し額がおよそ 37 億円であったのに対し、平成 22 年度はおよそ 73 億円が取り崩され、より地方自治体における体制の充実・強化が図られた。 ・研修においては、従来別々に開催していた特定商取引法・景品表示法の執行研修を合同で実施することで受講者の利便を図り、研修内容を充実化し、法執行における専門性の向上を図った。 <p>3．上記以外の評価</p>
<p>今後の取組方針（平成 23 年度を含む。） 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、積極的に地方の「現場」に出向き、情報交換や意見交換の機会を充実させていくほか、首長などへの働きかけや先進事例の紹介などを通じ、地方消費者行政の充実・強化に向けた環境の整備に努めていく。 ・また、「東日本大震災」で被災した自治体へのバックアップに取り組んでいく。
<p>備考</p>	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 121 番	
具体的施策	<p>「集中育成・強化期間」中においては、地方消費者行政活性化・消費生活相談体制の強化について、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づく施策を着実に推進します。また地方消費者行政推進本部において、知事や市町村長のリーダーシップのもとで進められる取組を支援するとともに、研修の充実などを通じた担当職員の一層の専門性の向上などに取り組みます。さらに、消費生活相談員の処遇の改善、地方消費者行政活性化基金の一層効果的な活用策について具体的な検討を行います。</p> <p>また、今回の「東日本大震災」で被害を受けた自治体のバックアップに取り組みます。</p>
担当省庁等	変更なし
実施時期	<p>前段については、一部実施済み（注 121）。また、「プラン」に基づく施策については、平成 22 年度に引き続き実施します。</p> <p>後段については、引き続き実施します。</p>

（注 121）地方消費者行政活性化基金については、消費生活相談員の処遇改善へ活用可能とするなどその運用の見直しを実施。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 122 番	
具体的施策	「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政支援について、消費生活センターの法制上の位置づけや適正な配置、相談員の配置や処遇などの望ましい姿や、地方との役割分担等を踏まえた国による人材面、ノウハウ面、情報面、財政面などの支援、連携、協働の在り方について、地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査や消費者委員会における審議を踏まえ、全般的に検討を行います。
担当省庁等	消費者庁、関係省庁等
実施時期	平成22年度中に結論を得ます。
担当部局・課・室名	消費者庁地方協力課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	消費者庁及び消費者委員会設置法附則第4項
平成22年度の具体的施策の実施予定等	{平成22年度分の「工程表」} ・「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政支援について、検討を行う。
平成22年度の具体的施策の実施状況	・「地方消費者行政の充実・強化に向けた課題」(平成23年1月 消費者庁 制度ワーキング・グループ)を、大臣を本部長とする「地方消費者行政推進本部」へと報告、「集中育成・強化期間」後の支援の在り方などについての課題を整理した。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・「地方消費者行政の充実・強化に向けた課題」(平成23年1月 消費者庁 制度ワーキング・グループ)を、大臣を本部長とする「地方消費者行政推進本部」へと報告、「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政や国の支援のあり方などについての課題を整理するなど、工程表を踏まえ、「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政支援について検討を行った。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政の充実・強化策の検討に際しては、今回の「課題の整理」に加え、消費者委員会の審議結果なども参考とし、地域主権改革の理念を十分踏まえ、消費者庁としての方針をまとめ、その具体化に取り組む。 ・検討に際しては、地方自治体の行政担当者や相談員、消費者団体などの地方の「現場」の関係者の声も広く聞ききつつ、検討していく。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 122 番	
具体的施策	「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政支援について、消費生活センターの法制上の位置づけや適正な配置、相談員の配置や処遇などの望ましい姿や、地方との役割分担等を踏まえた国による人材面、ノウハウ面、情報面、財政面などの支援、連携、協働の在り方について、地域住民の意思に基づく充実強化が図られるよう、地域主権改革の理念を踏まえ、地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査や消費者委員会における審議結果なども参考とし、全般的に検討を行います。
担当省庁等	変更なし
実施時期	平成23年度中に、消費者庁としての方針をまとめ、その具体化に取り組みます。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 123 番	
具体的施策	「消費者ホットライン」について、その運用や活用状況を踏まえつつ、消費者の利便に資する形で引き続き実施し、消費生活センターや相談窓口の周知徹底に努めます。また、通信事業者による通信環境の改善を待ちつつ、直接接続できる消費生活センターや相談窓口をさらに増やします。
担当省庁等	消費者庁、国民生活センター
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁地方協力課、国民生活センター
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・消費者の利便に資する形で引き続き実施する。 〔参考指標〕 利用件数、人口カバー率
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年度の利用実績としては、232,475件(一ヶ月平均19,373件)の利用があった。 ・通信事業者の技術改善により、未接続自治体が81自治体から29自治体に減少するなど、より利用者の利便に資する運用に努めた。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・平成22年度の利用実績としては、232,475件(一ヶ月平均19,373件)の利用があり、利用者の大半が初めて消費生活相談窓口へ相談する方と考えられることから、身近な消費生活相談窓口を案内するという役割を一定程度果たすことが出来た。 ・通信事業者の技術改善により、未接続自治体が81自治体から28自治体に減少するなど、より利用者の利便性の向上を図ることができた。 以上のとおり、工程表を踏まえた対応を行った。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き消費者の利便に資する形で実施する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 123 番	
具体的施策	「消費者ホットライン」について、国民生活センターと連携して、その運用や活用状況を踏まえつつ、消費者の利便に資する形で引き続き実施し、消費生活センターや相談窓口の周知徹底に努めます。また、通信事業者による通信環境の改善を待ちつつ、直接接続できる消費生活センターや相談窓口をさらに増やします。さらに、国民生活センターでは、現行の土日祝日相談に加えて、平日においても「消費者ホットライン」のバックア

	ップに取り組みます。
担当省庁等	消費者庁
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 124 番	
具体的施策	都道府県における法執行強化(景品表示法、特定商取引法、農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律等)を図るため、地方からの研修員受入れ、執行研修の充実等を通じた人材強化、都道府県との連絡会議の開催等を通じた国と都道府県の連携などの支援を行います。
担当省庁等	消費者庁
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁地方協力課、消費者安全課、取引・物価対策課、表示対策課、食品表示課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・都道府県における法執行強化のため、都道府県に対し、支援を行う。 〔参考指標〕 執行研修等の開催実績、各研修の受講者数、ブロック会議開催実績、地方公共団体からの行政実務研修員の受入れ実績
平成22年度の具体的施策の実施状況	平成22年度においては、 ・三重県、岐阜県より行政実務研修員を受け入れ 特定商取引法及び景品表示法を中心に、ケーススタディの充実により一層の「実戦志向」を図った「執行専門研修」を平成22年6月に開催(約100名が参加)。 執行に必要な法令解釈スキルの向上を目指した「特定商取引法法令研修」を平成22年9月に実施(約80名が参加)。 「地方消費者行政ブロック会議」を全国6ブロックで開催、経済産業局も交え、各都道府県部局長と法執行の強化について意見交換を実施するなど、都道府県における法執行強化の支援や連携に努めた。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・法執行を担う体制整備と人材強化に向け、行政実務研修員の受け入れや各研修を開催。また、地方公共団体間の交流・連携の促進等のため、「地方消費者行政ブロック会議」を全国6ブロックで開催し、消費者行政の円滑な実施やその充実・強化を図った。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・研修においては、従来別々に開催していた特定商取引法・景品表示法の執行研修を合同で実施することで受講者の利便を図り、研修内容を充実化し、法執行における専門性の向上を図った。 ・また、都道府県で法執行に従事する職員を、消費者庁に研修員として受け入れるなど、より一層専門性が向上するよう支援を行った。 ・さらに、「地方消費者行政ブロック会議」を全国6ブロックで開催、経済産業局も交え、各都道府県部局長と法執行の強化について意見交換を実施し、法執行の強化を働きかけた。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む)「消費者基本計画」の見直し	・引き続き、都道府県における法執行が強化されるよう各種施策を充実するとともに、都道府県との連携に努める。

しに向けての考え方	
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 124 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 125 番	
具体的施策	消費生活センターの相談処理や啓発の能力を高めるため、地方公共団体の職員、消費生活相談員を対象とした研修に重点を置き、地方の主要都市において消費生活相談員養成講座や専門事例講座等を実施します。
担当省庁等	国民生活センター
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	国民生活センター研修部
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	消費者基本法第 25 条、国民生活センター法第 10 条
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	<p>1. 平成 22 年度分の「工程表」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・継続的に実施。また、地方公共団体や相談員の意見を踏まえ、適時に改善を実施。 <p>2. 上記 1 以外の実施予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターの相談処理や啓発能力の向上に取り組む。 <p>〔参考指標〕 消費生活相談員養成講座や専門事例講座等の実施コース数・講座実施後の満足度(アンケート)</p>
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員及び行政職員向けの研修への重点化(全体の 8 割以上の研修は行政職員及び相談員を対象)を行うとともに、各地の消費生活センターの相談員等の研修の受講機会を拡充するため、平成 21 年度以降地方での研修開催を増やしている。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<p>1. 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員及び行政職員向けの研修への重点化(全体の 8 割以上の研修は行政職員及び相談員を対象)を行うとともに、各地の消費生活センターの相談員等の研修の受講機会を拡充するため、平成 21 年度以降地方での研修開催を増やすなど、工程表を踏まえた対応を実施した。 <p>2. 上記 1 以外の達成状況</p> <p>3. 過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修開催に当たっては、平成 22 年度では全 78 コース中 55 コースを地方で開催するなど、地方の職員や相談員の利便向上を図ることができた。 <p>4. 上記以外の評価</p>
今後の取組方針(平成 23 年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	現在、国民生活センターの担っている研修機能の在り方を含めて、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」において検討を行っているところであり、平成 23 年夏を目途に最終結論を得ることとなっている。そのため、今後の取組については、それを踏まえて対応していく。
備考	第 2 の 2 (1)において記載することとし、施策番号 125 は削除。

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 125 番	
具体的施策	削除
担当省庁等	
実施時期	

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 126 番	
具体的施策	政策・措置に関する情報を地方公共団体と共有する体制について、関係行政機関及び地方公共団体との連携を密にするなどして整備を行います。各種説明会や連絡会議の場等において引き続き情報共有の徹底を図ります。
担当省庁等	消費者庁
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁政策調整課、地方協力課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・ブロック会議などを通じ、地方公共団体との連携を密にする。また、新設された「地方協力課」において、基礎自治体を含め、「現場」の関係者と「顔の見える関係」を構築する。 〔参考指標〕 説明会や連絡会議等の開催回数
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・消費者庁幹部及び経済産業局などの国の機関と都道府県・政令市の担当部局長との意見交換や情報共有の場として、「地方消費者行政ブロック会議」を全国 6 ブロックで開催した。 ・平成 22 年 7 月に見直しを決定した「地方消費者行政活性化基金」の運用や平成 22 年度補正予算で措置された「住民生活に光をそそぐ交付金」について、担当職員が要望を受けた延べ 22 府県に出向き説明会を実施したほか、会議の場で説明するなど可能な機会を捉え、国の施策の周知に努めた。 ・平成 22 年 7 月に「地方協力課」が新設されたこともあり、幹部をはじめ職員が、これまで以上に積極的に地方の「現場」へと出向き、意見交換等を行った。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・「地方消費者行政ブロック会議」の開催や各種説明会の開催などを通じ、地方公共団体に対し政策の周知やその推進を図ることが出来た。 ・平成 22 年 7 月に「地方協力課」を新設、職員が積極的に地方に出向き、「現場」の関係者との意見交換等を通じ、これまでよりは地方の実情を把握することが出来た。 以上のとおり、工程表を踏まえた対応を行ったものの、地方公共団体と更なる情報共有の強化を図るため、国による説明や地方公共団体との意見交換の機会をより一層充実させていくことが必要である。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 ・「ブロック会議」については、従来の会議と比して出席者のレベルを上げることで、都道府県・政令市の幹部クラスとの間での情報共有や事例紹介などを行うとともに、一層の連携強化を図ることが出来た。 ・平成 22 年 7 月に「地方協力課」が新設されたこともあり、これまで以上に積極的に地方の「現場」へと出向き、意見交換等を行い、これまでよりも地方の実情を把握することができた。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23)	・引き続き、積極的に地方の「現場」へと出向き、より緊密な関係の構築

年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	に努めていくとともに、「ブロック会議」など充実により、更なる情報共有の強化を図っていく。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 126 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 127 番	
具体的施策	適格消費者団体による差止請求関係業務の遂行に必要な資金の確保、情報面における支援措置その他の適格消費者団体に対する支援の在り方について見直しを行い、必要な措置を講じます。
担当省庁等	消費者庁
実施時期	平成24年9月までに実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	消費者庁及び消費者委員会設置法附則第5項
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・適格消費者団体に対する支援の在り方について見直すための現状把握及び有識者からのヒアリング等 〔参考指標〕 適格消費者団体や有識者等の関係者からのヒアリング回数
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年10月以降、適格消費者団体に対して、現状把握を行うためのヒアリングを実施した(全9回)。 ・有識者及び国民生活センターからのヒアリングを実施し、適格消費者団体による差止請求関係業務の遂行に必要な支援の在り方について、意見交換を行った。 ・税制の活用を促進するため、認定NPO法人制度の紹介や申請の手法の情報共有等を行った(なお、認定NPO法人の税額控除や仮認定制度等を盛り込んだ平成23年度税制改正大綱が取りまとめられたところ。)
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・上記のとおり、適格消費者団体や国民生活センター等に対するヒアリングを実施して必要とされる支援の在り方について整理し、課題や問題点を把握することができた。 ・認定NPO法人制度に関して、適格消費者団体における理解を深めるとともに、今後、各団体が認定NPO法人の申請を進めていくための情報交換を効果的に行うことができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・支援の在り方について集中的にヒアリングを実施することにより、適格消費者団体や国民生活センター等の問題意識について把握し、効率的に検討を進めることができた。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、適格消費者団体等からヒアリングを行い、その結果を踏まえ、具体的な支援策について検討する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 127 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 128 番	
具体的施策	地域において適格消費者団体が設立され適切に運営されるように、また、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、消費者団体訴訟制度の周知・広報及び説明を行うほか、適格消費者団体が業務を円滑に実施できるよう、国民生活センター等の有する消費生活相談情報の提供や、判決等の公表・周知を通じた情報面での支援等を実施します。また、制度が濫用・悪用されないよう適格消費者団体の認定及び監督を適正に行います。
担当省庁等	消費者庁
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 <ul style="list-style-type: none"> ・パンフレット等を通じた適格消費者団体訴訟制度の周知・広報。 ・情報面での支援等。 ・適格消費者団体を適正に認定し、常時、適切に監督。 〔参考指標〕 判決等の公表件数、適格消費者団体に対する調査・事情聴取の実施状況、申請を受けてから認定までに要した期間
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体訴訟制度に関するパンフレットを作成し、関係省庁、都道府県、政令指定都市、関係団体等に配布した(1,565 箇所 に 111,850 部配布)。 ・消費者団体訴訟制度意見交換ミーティングを札幌、京都、東京にて開催した。 ・適格消費者団体の差止訴訟について、消費者庁ホームページにて判決等の公表を行った(計 6 回)。 ・適格消費者団体に対する定例調査及び事情聴取を実施した(8 団体)ほか、新たに 1 団体を認定し、また認定に向けた事情聴取を 1 団体から行った。 ・適格消費者団体の認定及び認定の有効期間の更新について、申請から標準処理期間の 60 日から 90 日以内で処分を行った(認定 1 団体、更新 5 団体)。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 <ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体訴訟制度について、パンフレットの配布や意見交換ミーティングを開催し、制度及び団体活動の周知・理解を深めることができた。 ・適格消費者団体に対する定例調査やヒアリングを行い、適正に認定・監督を行うことができた。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 <ul style="list-style-type: none"> ・意見交換ミーティングでは、適格消費者団体、事業者、行政の三方面からの意見交換や、制度に関する寸劇を行うなど、従来よりも分かりやすい周知広報活動を進めることができた。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。)「消費者基本計画」の見直し	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き消費者団体訴訟制度の周知・広報、適格消費者団体への情報面での支援、適格消費者団体の認定・監督を適正に行う。

しに向けての考え方	
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 128 番	
具体的施策	<p>地域において適格消費者団体が設立され適切に運営されるように、また、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、消費者団体訴訟制度の周知・広報及び説明を行うほか、適格消費者団体が業務を円滑に実施できるよう、PIO - NET 端末の設置に向けて検討を進めることや、判決等の公表・周知を通じた情報面での支援等を実施します。</p> <p>また、制度が濫用・悪用されないよう適格消費者団体の認定及び監督を適正に行います。</p>
担当省庁等	変更なし
実施時期	PIO - NET 端末の設置については、平成 23 年度内に利用可能となるよう具体化を進めます。その他については、継続的に実施します。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 129 番	
具体的施策	消費者団体等と継続的な意見交換の場を設け、消費者団体等相互の連携強化や消費者問題の実情に関する現場の意見・政策提言を吸い上げるとともに、消費者団体が行う公益的な活動についての育成・支援の在り方を検討します。
担当省庁等	消費者庁
実施時期	検討の結果、可能なものから逐次実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁消費者情報課、地方協力課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 <ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体との継続的な意見交換の実施、消費者団体が実施するシンポジウム等への出席を通じて消費者団体の要望・意見を聴取 ・消費者被害の情報収集等を行う消費者団体への情報提供や、効率的な情報交換の在り方の検討を行い、可能なものから逐次実施。 〔参考指標〕 消費者団体等が実施するシンポジウム等への出席(講師等を含む。)回数、「地方消費者グループ・フォーラム」開催実績
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体との意見交換会を消費者庁にて開催。消費者庁の実施する施策について情報提供を行うとともに、消費者団体側の要望・意見等を聴取した。 ・消費者団体等が実施するシンポジウム等に 33 回出席。消費者庁の実施する施策について情報提供を行うとともに、消費者団体側の要望・意見等を聴取した。 ・地域で消費者問題に携わる者の「交流の場」として、本年度より、全国 8 ブロックで「地方消費者グループ・フォーラム」を開催、消費者庁からは全ブロックに長官をはじめ幹部が出席し、交流に努めた。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年 6 月、9 月に消費者団体との意見交換会を開催し、消費者庁の実施する施策について消費者団体に対して情報提供を行うとともに、消費者団体側の要望・意見等を聴取し、相互理解を深めることができた。 ・消費者団体等が実施するシンポジウム等には、積極的に出席し、関係者との意見交換等を通じ、より相互理解を深めることができた。 ・地域で消費者問題に携わる者の「交流の場」として、本年度より、全国 8 ブロックで「地方消費者グループ・フォーラム」を開催、消費者庁からは全ブロックに長官をはじめ幹部が出席し、交流を図ることができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 <ul style="list-style-type: none"> ・平成 22 年度から新たに「地方消費者グループ・フォーラム」を実施、全国 8 ブロックで開催した。 ・消費者団体との意見交換会は、平成 21 年度は 1 回、平成 22 年度は 2 回開催。相互理解を深めることができた。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。)	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、積極的に消費者団体等との意見交換の場を設け、継続的に要望・意見の聴取を行い、効率的な情報交換に取り組むとともに、消費者団

「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	体が行う公益的な活動についての育成・支援の在り方を検討する。 ・平成 23 年度についても、引き続き「地方消費者行政グループ・フォーラム」を実施し、地域で消費者問題に携わる者の交流や連携を促進する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 129 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 130 番	
具体的施策	<p>公益通報者保護法について、説明会の実施等による法の周知・啓発を引き続き図り、事業者や行政機関における公益通報窓口の整備等を促進します。</p> <p>また、消費者委員会における検討を踏まえ、公益通報者保護法附則第2条の規定に従い、公益通報者保護の視点から、公益通報者保護法の施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講じます。</p>
担当省庁等	消費者庁
実施時期	前段について、継続的に実施します。後段について、平成23年4月を目途として実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	(後段)公益通報者保護法附則第2条
平成22年度の具体的施策の実施予定等	<p>〔平成22年度分の「工程表」〕</p> <p>・説明会等を実施し、公益通報窓口の整備等を促進する。消費者委員会の検討を踏まえ、公益通報者保護法の施行状況について検討する。</p> <p>〔参考指標〕</p> <p>説明会及び研修会の回数・参加者数・満足度、行政機関における通報・相談窓口の設置率、「公益通報者保護専門調査会」への出席及び資料等の提供回数</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況	<p>1. 公益通報者保護法の周知・啓発等</p> <p>・行政機関を対象に、平成22年3月31日時点における内部の職員等からの通報・相談窓口の設置状況等及び外部の労働者からの公益通報の受理件数等の調査を実施し、結果を同年7月に公表。同調査において、通報・相談窓口を「設置している」と回答した行政機関の割合は、府省庁100%、都道府県100%、市区町村44.7%。</p> <p>さらに、窓口が未設置(設置予定を含む)又は無回答の行政機関に対し、窓口設置に係る要請文を送付の上、窓口設置の状況及び設置していない理由について追加アンケート調査を実施し、結果を平成22年9月に公表。</p> <p>・民間事業者及び労働者を対象に、民間事業者における通報処理制度の実態等及び労働者の公益通報に関する意識等の調査を実施し、結果を平成22年12月に公表。同調査において、内部通報制度を「導入している」と回答した民間事業者の割合は、46.2%。</p> <p>・平成23年1月～2月に、全国5箇所において、「公益通報者保護法説明会」及び「行政機関職員向け公益通報研修会」を開催(説明会の総参加者数566名、消費者庁からの説明について「有益であった」「まあ有益であった」と回答した参加者の割合91.3%(回答者数483名)。研修会の総参加者数426名、消費者庁からの説明について「有意義であった」「ある程度有意義であった」と回答した参加者の割合90.0%(回答者数329名)。</p> <p>・平成23年3月に、公益通報者保護法や民間事業者向けガイドラインについて分かりやすくまとめた「公益通報ハンドブック 2011」を作成・公表。</p> <p>2. 公益通報者保護法附則第2条に基づく必要な措置</p> <p>・平成22年6月～平成23年1月、全8回にわたって「公益通報者保護専門調査会」において公益通報者の保護に関する基本的な政策に関する事項についての調査審議がなされ、消費者庁は全回出席し、資料提供等を実施。</p>

	<p>・「公益通報者保護専門調査会」報告を踏まえ、「国の行政機関の通報処理ガイドライン（外部の労働者からの通報）」を改正した。</p>
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<p>1．平成 22 年度分の「工程表」の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「公益通報者保護法説明会」及び「行政機関職員向け公益通報研修会」を開催するなど、工程表に従った取組を実施することができた。 ・「公益通報者保護専門調査会」に、消費者庁は全回出席し、資料提供等を行って、調査審議の充実に寄与した。 <p>2．過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通報・相談窓口を「設置している」と回答した行政機関の割合は、前年度調査より、府省庁・都道府県は同水準を維持し、市区町村は 4.6 ポイント増加しており、設置が進んでいることが認められる。 ・内部通報制度を「導入している」と回答した民間事業者の割合は、前回調査（平成 20 年度）より 1.9 ポイント増加しているなど、導入が進んでいることが認められる。 <p>3．上記以外の評価</p>
今後の取組方針（平成 23 年度を含む。） 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き説明会等の実施や広報資料の配布等によって、公益通報者保護法の周知・啓発、公益通報窓口の整備等の促進に努める。 ・消費者委員会報告等を踏まえ、必要な措置を講じる。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 130 番	
具体的施策	<p>公益通報者保護法について、説明会の実施等による法の周知・啓発を引き続き図り、事業者や行政機関における公益通報窓口の整備等を促進します。</p> <p>消費者委員会報告等を踏まえ、法や通報処理制度の実態についての調査等を行います。</p>
担当省庁等	変更なし
実施時期	継続的に実施します。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 131 番	
具体的施策	不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保するため、公正競争規約(景品表示法第11条に基づく協定又は規約)の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関連団体等を支援します。
担当省庁等	消費者庁、公正取引委員会
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁表示対策課、公正取引委員会取引企画課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	不当景品類及び不当表示防止法第11条 消費者庁及び消費者委員会設置法第4条第14号
平成22年度の具体的施策の実施予定等	<p>1. 平成22年度分の「工程表」</p> <ul style="list-style-type: none"> 公正取引協議会等からの公正競争規約などの制定・変更等に関する相談に適切に対応するなどにより、公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用を促進する。 <p>2. 上記1以外の実施予定</p> <ul style="list-style-type: none"> 関連団体等を支援する。 <p>〔参考指標〕 活動に対する講師派遣件数等</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 平成22年度においては、公正競争規約を運用する団体である公正取引協議会から、36件の公正競争規約について、景品表示法の消費者庁移管に伴う、目的規定、公正競争規約違反行為に関する措置請求等に係る所要の変更につき相談を受け、認定を行った。 この他、消費者庁の規約担当職員が、日常の業務において各公正取引協議会の担当者と連絡を取り合い、規約の適正な運用等について必要な助言等を行った。 また、平成22年度においては、公正取引協議会等関連団体が主催する研修会等へ、29回講師を派遣した。 さらに、公正競争規約の実効性の確保を目的として各公正取引協議会が実施する、表示に関する公正競争規約の試買表示検査会の一部及び公正競争規約に関する研修会の一部について、それぞれ運営業務等を支援した。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<p>1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 不当な表示や過大な景品類は、短期間のうちに、その内容がエスカレートし、際限なく広がっていくおそれを有している。このような不当な表示等を効果的に規制するためには、規制当局の限られたリソースだけでは困難であるところ、業界自らが自主的かつ積極的に守るべきルールとして定めた公正競争規約が積極的に活用され、円滑な運用が行われるように関連団体等を支援することは景品表示法違反行為の未然防止等の観点からも必要不可欠である。 公正競争規約の所要の変更につき公正取引協議会から相談を受け認定を行ったこと、消費者庁の規約担当職員が、日常の業務において各公正取引協議会の担当者と連絡を取り合い、規約の適正な運用等について必要な助言等を行ったことにより、公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用が有効に促進された。 <p>2. 上記1以外の実施状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 各公正取引協議会が実施する、表示に関する公正競争規約の試買表示検査会の支援業務の一部及び公正競争規約に関する研修会の支援業務の一

	<p>部をアウトソーシングすることにより、計 8 日間の試買表示検査会及び計 20 日間の研修会における職員による補助業務の実施が不要となるなど、効率的に関連団体の支援を行った。</p> <p>3 . 過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 21 年度においては、18 回の表示に関する公正競争規約の試買表示検査会及び 8 回の公正競争規約に関する研修会の運営業務等を支援したところ、平成 22 年度においては、20 回の表示に関する公正競争規約の試買表示検査会及び 8 回の公正競争規約に関する研修会の運営業務等を支援することで、前年度と同程度又は同程度以上に、公正競争規約の積極的な活用及び円滑な運用に有効な関連団体への協力を行った。 <p>4 . 上記以外の評価</p>
<p>今後の取組方針（平成 23 年度を含む。） 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、不当な顧客の誘引を防止し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択及び事業者間の公正な競争を確保するため、公正競争規約の積極的な活用、円滑な運用が行われるよう引き続き関連団体等を支援する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 131 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 132 番	
具体的施策	訪問販売、通信販売、テレマーケティングのそれぞれの事業に関わる自主行動基準の整備、電話相談・苦情処理等が円滑に行われるよう関連団体を支援します。問題のある事業者の活動に対して特に高齢者や子どもに対する訪問販売、通信販売、テレマーケティングによる被害抑制の視点から改善を指導します。
担当省庁等	経済産業省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	経済産業省商務情報政策局商務流通グループ消費経済政策課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	特定商取引に関する法律第 29 条の 5 (訪問販売協会の業務の監督) 特定商取引に関する法律第 32 条の 2 (通信販売協会の業務の監督)
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	1. 平成 22 年度分の「工程表」 ・訪問販売、通信販売、テレマーケティングの事業による被害抑制の観点から、適時に関連団体及び事業者に対して注意喚起・改善の指導を実施。 2. 上記 1 以外の実施予定 ・自主行動基準の整備、電話相談・苦情処理等の円滑化のための関連団体のニーズを踏まえ、政策情報の提供等をはじめとする支援方法を検討。 〔参考指標〕 意見交換会を通じた政策情報の提供状況
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・適時に関連団体に対して注意喚起等を行うとともに、関連団体との意見交換会等を通じて、関連団体のニーズを聴取するとともに政策情報の提供を行った。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・上記のとおり注意喚起等を行うとともに、関係団体との意見交換会の実施等を通じて、支援方法の検討を行った。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23 年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き適時に関係団体に対して注意喚起等を行うとともに、関係団体における苦情処理等が円滑に図られるよう対応する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 132 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 133 番	
具体的施策	国民生活センターが担っている消費者相談、相談員等を対象とした研修、商品テスト等の機能について、消費者庁や地方公共団体等との役割分担の明確化、連携の強化を図りつつ、その強化を加速します。
担当省庁等	消費者庁、国民生活センター
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁地方協力課、国民生活センター
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	消費者庁及び消費者委員会設置法附則第3項、消費者基本法第25条
平成22年度の具体的施策の実施予定等	<p>1. 平成22年度分の「工程表」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業仕分けでの指摘を踏まえ、関係機関等の協力を得て早急に検討 <p>2. 上記1以外の実施予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターと消費者庁との役割分担を明確化する。 ・国民生活センターの機能の強化。 <p>〔参考指標〕 地方からの商品テストへの対応状況、国民生活センターでの研修の実施状況</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者行政全体の機能強化を図る観点から、消費者庁との役割分担の明確化及びこれまで国民生活センターが担ってきた機能を強化するため、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」を設置し、検討を行った。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<p>1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況</p> <p>消費者行政全体の機能強化を図る観点から、消費者庁との役割分担の明確化及びこれまで国民生活センターが担ってきた機能を強化するため、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」を設置し、検討を行うなど工程表を踏まえた対応を行った。</p> <p>2. 上記1以外の達成状況</p> <p>3. 過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <p>4. 上記以外の評価</p>
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・現在、国民生活センターの在り方については、「国民生活センターの在り方の見直しに係るタスクフォース」において検討を行っているところであり、平成23年夏を目途に最終結論を得ることとなっている。そのため、今後の取組については、それを踏まえて対応していく。
備考	第2の2(4)での記載との重複から、施策番号133は削除。

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 133 番	
具体的施策	削除
担当省庁等	
実施時期	

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 134 番	
具体的施策	消費者庁へ移管・共管となった各法律の執行状況の点検・評価を行います。また、消費者の利益及び擁護の増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方、消費者行政に係る体制の更なる整備等について検討を行い、必要な措置を講じます。
担当省庁等	消費者庁
実施時期	前段について、平成22年度中に実施します。 これを踏まえて、後段について、必要な措置を講じます。
担当部局・課・室名	消費者庁総務課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	消費者庁及び消費者委員会設置法附則第3項
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・平成22年度前半に、主な法律の平成21年度(消費者庁発足以後)の執行状況の点検・評価を行う。 ・平成21年度の点検・評価を踏まえた必要な改善を行う。 〔参考指標〕 平成21年度の政策評価の実施状況、平成23年度に向けた体制整備状況
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年8月に、「消費者庁政策評価基本計画」(平成22年3月31日消費者庁長官決定)及び「平成21年度消費者庁政策評価実施計画」(平成22年3月31日消費者庁長官決定)に基づき、平成21年度の消費者庁の政策評価を実施。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・平成21年度の消費者庁の政策評価について、「消費者庁政策評価基本計画」(平成22年3月31日消費者庁長官決定)及び「平成21年度消費者庁政策評価実施計画」(平成22年3月31日消費者庁長官決定)に基づき、平成22年8月に実施し政策評価書を公表することができた。 ・また、この政策評価を踏まえ、消費者庁が所管する法律の厳正な執行の在り方、消費者安全法等の趣旨等を踏まえた消費者事故被害の防止に関して、事務執行体制の拡充等に取り組むこととして、予算要求、機構・定員要求につなげたところであり、消費者行政に係る体制の更なる整備等に有効に結び付けることができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 (政策評価は、消費者庁設立後初めての実施であり、比較できる過去の実績がない。) 3. 上記以外の評価 ・「高齢者の居住の安定確保に関する法律」において、消費者の利益の保護の観点から、サービス付き高齢者住宅制度の登録要件及び登録事業者に対する行為規制等の基準の策定に際し、消費者庁が事前協議を受けるという改正法案を立案、第177回国会に提出した。 ・第174回国会に提出された「賃借人の居住の安定を確保するための家賃債務保証業の業務の適正化及び家賃等の取立て行為の規制等に関する法律案」において、消費者の利益の擁護及び増進の観点から、同法は消費者庁も共管すると整理し、国会審議に臨んだ。(参院可決、衆院継続審議) ・JAS法の執行に関し、同法に基づく指示・公表(事業者名や違反事実の公表)の指針の運用について見直し、次のように改善した。また、JAS法

	<p>を共管する農林水産省に対し同様の運用を行うことを要請し、農林水産省とともに、都道府県にも同様の運用をお願いする旨の通知を発出した。(平成 22 年 10 月)</p> <p>「指示・公表」でなく「指導」にとどめる条件について、従来の表示の是正に加えて、事実と異なる表示があった旨を事業者が速やかに消費者へ情報提供していることとする。(平成 23 年 1 月より運用開始)</p>
<p>今後の取組方針(平成 23 年度を含む。)</p> <p>「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<p>・消費者庁が所管している各法律については、引き続き厳正に執行するとともに、平成 22 年度の政策評価を通じて、平成 22 年度の執行状況の点検・評価を行う。</p> <p>・これらの点検・評価の結果を踏まえた上で、消費者の利益及び擁護の増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方、消費者行政に係る体制の更なる整備等について検討を行う。</p>
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 134 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	平成 23 年度においても引き続き点検・評価を実施します。結果を踏まえ必要な措置を講じます。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 135 番	
具体的施策	消費者を主役とした行政に向けて国家公務員に対し、消費生活センター等における窓口業務を体験する研修の実施を図ります。
担当省庁等	消費者庁、人事院
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課、人事院人材局研修調整課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・国家公務員向けの消費生活センター等における窓口業務を体験する研修を実施。 〔参考指標〕 研修参加者の評価(アンケート)
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・消費生活センター、国民生活センター、日本司法支援センター、公共職業安定所等の協力を得、本府省審議官級への昇任者を対象に、窓口業務を体験する研修を実施(計 5 回、66 名が参加)。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・上記のとおり研修を実施した。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・研修参加者のアンケートにおいて、参加者の 92.4% (平成 21 年度は 90.7%) から有益、97.0% (平成 21 年度は 92.8%) から満足との回答を得るなど、前年度と同様、高い評価を得ている。 3. 上記以外の評価 ・消費者を主役とした行政に向けて、国家公務員が国民一人ひとりの立場に立って行政を執行することが求められているところ。消費生活センター等の現場における窓口体験を通して、消費者・生活者の声に直接触れることができる本研修については、上記のとおり、参加者のほぼ全員から有益・満足との回答を得るなど、効果的に実施されている。
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、着実に研修を実施する。また、研修の成果が、参加者以外の職員にも共有されるよう工夫していく。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 135 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 136 番	
具体的施策	労働相談など他の相談機関においても、消費生活に関するトラブルについて、消費生活相談窓口を案内できるような取組を進めます。
担当省庁等	関係省庁等
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課、地方協力課、厚生労働省
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・労働相談など他の相談機関においても、消費生活相談窓口を案内できるような取組を推進。 ・関係機関に対し、労働相談窓口などへの消費生活相談窓口の周知を依頼。(消費者庁) 〔参考指標〕 関係機関への依頼状況、消費生活相談窓口の周知状況(周知内容、周知時期、周知先、周知方法)
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・消費者庁から厚生労働省に対し、同省における労働者等からの相談を受けられる窓口(地方労働局等)において、管轄地域における消費生活センター等の連絡先や相談体制の周知及び身近な消費生活相談窓口や国民生活センターを案内している「消費者ホットライン」の周知を文書で依頼。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・上記のとおり消費者ホットラインの周知等を実施し、労働相談窓口等に寄せられた消費生活相談を、消費生活相談窓口につなぐことのできるよう取組を進めることができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、消費生活に関するトラブルについて、消費生活相談窓口を案内できるような取組を進める。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 136 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 137 番	
具体的施策	消費者政策担当課長会議等について、消費者政策の推進等について密接な連絡、情報交換等を行うほか、消費者問題への迅速かつ的確な対応を図る観点から機動的に開催します。
担当省庁等	消費者庁、関係省庁等
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁政策調整課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・消費者政策担当課長会議等を随時開催。 〔参考指標〕 消費者政策担当課長会議をはじめとする各種関係課長会議等の開催時期・内容・回数(平成21年度は消費者政策担当課長会議のほか、エコナ関連製品に関する関係省庁等担当課長会議・トランス脂肪酸に係る情報の収集・提供に関する関係省庁等担当課長会議・新たな手口による詐欺的商法に関する対策チームを開催。)
平成22年度の具体的施策の実施状況	・消費者基本計画の見直し等に向け、消費者政策担当課長会議を1回開催。 ・パワーウィンドによる挟込み事故が発生し続けていることから、関係省庁及び関係機関からなる検討会を3回開催。消費者の安全を確保するための対応を取りまとめ、消費者への注意喚起を実施。 ・その他特定事項について関係省庁との連絡会議を随時開催。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・全体会合を定期的に行うことにより、個別事案に応じて関係省庁が集中的に議論する場を設けることに重点を置いた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き消費者政策担当課長会議等を機動的に開催する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 137 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 138 番	
具体的施策	公正かつ自由な競争を促進し、一般消費者の利益を確保するため、競争政策を強力に実施し、価格カルテル・入札談合等に厳正に対処するとともに、必要に応じ、公正取引委員会の体制強化・機能拡充を図ります。
担当省庁等	公正取引委員会
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	公正取引委員会官房人事課、審査局管理企画課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 <ul style="list-style-type: none"> ・迅速かつ実効性のある事件審査を行うとの基本方針の下、価格カルテル、入札談合等の独占禁止法違反事件に厳正かつ積極的に対処する。 ・公務員試験合格者の新規採用・内部育成のほか、即戦力を有する職員を確保するための取組を実施する。 ・必要に応じ、体制強化・機能拡充を図る。 〔参考指標〕 処理内容・件数・平均処理期間、課徴金額、採用状況、内部育成(研修)の実施状況、体制強化・機能拡充の状況
平成22年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度においては、独占禁止法違反行為について、延べ109名の事業者に対して12件の法的措置を採り、また、延べ156名の事業者に対して総額720億8706万円の課徴金納付命令を行った。 ・公務員試験合格者について、平成22年度に41名、平成23年4月に26名の新規採用を行った。 ・職位及び所属に応じて、業務の遂行上必要とされる知識・スキルを付与する各種研修を実施。 ・即戦力を有する職員を確保する観点から、エコノミストを1名、民間実務経験者を9名採用。 ・審査部門及び下請法調査部門を中心に25人の新規増員。 ・審査管理官及び上席審査専門官(国際カルテル担当)の新設。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成22年度分の「工程表」の達成状況 <ul style="list-style-type: none"> ・上記のとおり、価格カルテル、入札談合等の独占禁止法違反事件に厳正かつ積極的に対処した。 ・上記のとおり、公務員試験合格者の新規採用・内部育成を行うとともに即戦力を有する職員を確保した。 ・厳しい定員事情の中、一定の体制強化が図られた。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度において確定した課徴金の額は720億8706万円と過去最高額となっている。 ・おおむね従来と同様、必要な公務員試験合格者の新規採用・内部育成を行うとともに即戦力を有する職員を確保した。 ・定員の増員及び審査管理官(政令職)の新設が認められている。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む。)	引き続き、迅速かつ実効性のある事件審査を行うとの基本方針の下、価格カルテル、入札談合等の独占禁止法違反事件に厳正かつ積極的に対処す

「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	<p>る。また、一般消費者の利益が十分確保されるよう的確な企業結合審査を行う。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・政府の新規採用抑制の方針を踏まえつつ、引き続き、公務員試験合格者について新規採用・内部育成を行うとともに、即戦力を有する職員を確保するための取組を継続する。 ・引き続き、必要に応じて体制強化・機能拡充を図る。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 138 番	
具体的施策	<p>公正かつ自由な競争を促進し、一般消費者の利益を確保するため、競争政策を強力に実施し、価格カルテル・入札談合等に厳正に対処するとともに企業結合審査を的確に行い、必要に応じ、公正取引委員会の体制強化・機能拡充を図ります。</p>
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 139 番	
具体的施策	消費者委員会が独立して消費者行政全般についての監視機能を十全に果たすことを担保するため、常勤化を含む委員の在り方について検討するとともに、その事務局体制の充実・強化を図ります。さらに、消費者庁をはじめ関係省庁は、消費者庁及び消費者委員会設置法第8条に基づく消費者委員会からの資料の提出の要求等に対し、迅速かつ適切に対応します。
担当省庁等	内閣府、関係省庁等
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	内閣府消費者委員会事務局
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	消費者庁及び消費者委員会設置法第8条及び附則第2項
平成22年度の具体的施策の実施予定等	<p>1. 平成22年度分の「工程表」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務局機能の充実・強化に関する措置(機構定員及び予算要求) <p>2. 上記1以外の実施予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者委員会から関係省庁に対する資料提出の要求等に迅速かつ適切に対応する。 <p>〔参考指標〕</p> <p>事務局体制の充実・強化に係る措置(機構定員・予算要求)の状況、消費者委員会による要求内容・件数と対応内容</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局機能の充実・強化に関する措置(機構定員及び予算要求)及び消費者委員会からの関係省庁に対する資料要求を行っている。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<p>1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成23年度予算(308百万円(元気な日本復活特別枠に係る要望で認められた定員増経費を含む))で、平成22年度比6.9%増。定員で3名増(現員6名)。 <p>2. 上記1以外の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動車リコール制度の調査に関して、消費者庁及び消費者委員会設置法第8条に基づく資料要求を、国土交通省及び消費者庁宛てに行い、資料の提出があった。 <p>3. 過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <p>4. 上記以外の評価</p>
今後の取組方針(平成23年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続き、消費者委員会が独立して消費者行政全般についての監視機能を十全に果たすことを担保するための措置を行う。また、消費者庁及び消費者委員会設置法第8条に基づく資料の提出の要求等に対して、消費者庁をはじめ関係省庁に迅速かつ適切な対応を求める。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 139 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 140 番	
具体的施策	温室効果ガス排出量を 2020 年までに 1990 年比 25%削減する目標の達成に向けた新たな国民運動であるチャレンジ 25 キャンペーンの中で、オフィスや家庭などにおける CO2 削減に向けた具体的な行動を「6 つのチャレンジ」として提案し、その行動の実践を広く国民の皆様に呼び掛けていく。
担当省庁等	環境省、関係省庁等
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	環境省地球環境局地球温暖化対策課国民生活対策室
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	特別会計に関する法律第 85 条第 3 項 地球温暖化対策の推進に関する法律第 3 条第 3 項
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の工程表〕 ・地球温暖化防止のための国民運動「チャレンジ 25 キャンペーン」の認知度向上及び国民の「チャレンジ 25 宣言」への参加を促進。 ・温室効果ガス排出量 25%削減への理解、賛同の拡大を図る。 〔参考指標〕 企業・団体チャレンジャー・個人チャレンジャーへの参加数、チャレンジ 25 キャンペーンサイトへのアクセス数、地球温暖化防止の意識調査
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・チャレンジ 25 キャンペーンへの賛同者を増やし、国民や企業などの地球温暖化防止の意識向上を図るため、施策ごとに実施効果を検証し、より多くのターゲットに地球温暖化防止について関心を持ってもらえるような普及・啓発活動を展開した。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・チャレンジ 25 キャンペーンへの賛同者を募り、より一層の温暖化対策を図るため、個人・企業をターゲットに様々な普及・啓発企画を展開し、平成 23 年 3 月末現在で約 80 万人の個人チャレンジャーを獲得することができた。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 ・同キャンペーンが 2010 年 1 月に開始されてから、短期間でこれだけ多くの賛同者を募ることができたことについては、今後事業を展開する上で一つの指標となる。 3．上記以外の評価 ・チャレンジ 25 キャンペーンの認知度の上昇、国民の地球温暖化防止の意識向上を図ることができた。
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・平成 23 年度も効果的なキャンペーンを展開していくため、実施する施策一つ一つについて、その都度見直しを行い、より費用対効果の高い事業展開を図っていく。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 140 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 141 番	
具体的施策	身近な化学製品等に関する消費者の正しい理解が得られるよう、それらの化学製品に使用されている化学物質の名称、危険有害性情報及び環境リスク等に関連した情報を収集し、正確に分かりやすく提供するとともに、人材の育成・派遣等を行うことでリスクコミュニケーションを推進します。
担当省庁等	環境省、関係省庁等
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	環境省総合環境政策局環境保健部環境安全課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	特定化学物質の環境への排出量の把握等及び管理の改善の促進に関する法律第17条第4項、第5項
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・専門的で分かりにくい化学物質に関する情報を分かりやすく整理して簡潔にまとめた「化学物質ファクトシート」を作成(追加・更新)する。 ・身近な化学物質に関する疑問に対応する「化学物質アドバイザー」の育成・派遣を実施する。
平成22年度の具体的施策の実施状況	・「化学物質ファクトシート」については、既に掲載していた303物質について最新の情報に更新するとともに、新たに40物質の情報を追加した。 ・平成20年度に化学物質アドバイザーを増員したことを受け、その能力の維持・向上を図るため、化学物質アドバイザーに対する研修を行い、アドバイザーとしての質を確保した。また、化学物質アドバイザーの派遣を引き続き実施し(平成21年度:41回派遣) リスクコミュニケーションの推進を図った。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・工程表の具体的施策である「化学物質ファクトシート」追加・更新及び身近な化学物質に関する疑問に対応する「化学物質アドバイザー」の育成・派遣をすべて実施した。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・平成22年度に開催した「化学物質アドバイザー」に関する勉強会等の講習会への参加者数(平成22年度は89人)は毎年増加傾向にある(平成21年度の大講習会を除く)。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	引き続き、専門的で分かりにくい化学物質に関する情報を分かりやすく整理して簡潔にまとめた「化学物質ファクトシート」を作成(追加・更新)するとともに、身近な化学物質に関する疑問に対応する「化学物質アドバイザー」の育成・派遣を実施していく。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 141 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

「消費者基本計画」における
 具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」（平成22年度）

施策番号 142 番	
具体的施策	カーボンフットプリントの仕組みを、関係省庁が連携し、国際的整合性に配慮した上で、構築します。また、温室効果ガスの排出量や削減の「見える化」について、消費者が理解しやすく、生産者等が取り組みやすい方法を検討しています。
担当省庁等	農林水産省、経済産業省、国土交通省、環境省
実施時期	前段について、継続的に実施します。 後段について、引き続き検討します。
担当部局・課・室名	農林水産省環境バイオマス政策課、経済産業省産業技術環境局環境ユニット環境調和産業推進室、国土交通省総合政策局環境政策課、環境省地球温暖化対策課
根拠法令（具体的な条文（○条○項など）も記載）	地球温暖化対策の推進に関する法律第21条に基づく排出抑制等指針（平成20年12月12日）
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 <ul style="list-style-type: none"> ・製品の原材料調達から廃棄・リサイクルまでに発生する温室効果ガス排出量をCO₂に換算し表示するカーボンフットプリントの仕組みを構築する。 〔参考指標〕 仕組み構築の進捗状況（国内試行事業におけるルールの変更・整備等） <ul style="list-style-type: none"> ・温室効果ガスの排出量や削減の「見える化」について、消費者が理解しやすく、生産者等が取り組みやすい方法を検討する。 〔参考指標〕 検討の進捗状況、消費者・生産者等からの意見聴取
平成22年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・カーボンフットプリントに対する理解促進を図る事を目的に、小・中・高校生、一般消費者を対象とした授業やイベントを11件実施。また、環境教育の一環で消費者や、小・中・高校生に対して指導等が出来るリーダーの育成を目的としたイベントを2件実施。 ・上記のイベント等を実施することでカーボンフットプリントの仕組みの構築を進めることが出来た。 【参考】PCR（商品種別算定基準）策定基準を50件認定。また、PCRを基にマークの許諾が認められた商品数は237件。 （平成23年3月14日時点）
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 <ul style="list-style-type: none"> ・カーボンフットプリントの仕組みの構築を、生産者等に取り組みやすく、消費者の受容性を調査した上で実施することで工程表に従った取組を実施することが出来た。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度はカーボンフットプリントに関する説明会を実施する程度であったが、更に制度の理解・促進を進めるため、ワークショップの開催や人材育成を目的としたイベントなどを実施。 3. 上記以外の評価 <ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度から実施しているカーボンフットプリント制度試行事業において、導入支援や、ルールの整備等を実施することでPCR認定件数やマーク許諾製品数は着実に増加している。
今後の取組方針（平成23年度を含む。）	<ul style="list-style-type: none"> ・これまでの試行事業の成果を踏まえ、引き続き生産者等が参加しやすいような仕組みの構築と消費者等への理解促進に努める。

「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 142 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 143 番	
具体的施策	<p>3 Rについて、以下のとおり、その推進を図ります。</p> <p>「環境にやさしい買い物キャンペーン」を実施し、3 R行動の実践を呼びかけます。</p> <p>「3 R推進全国大会」を開催し、参加者一人ひとりが自らのライフスタイルを見直す機会を提供します。</p> <p>「新・ゴミゼロ国際化行動計画」に基づき、廃棄物の発生抑制に優先的に取り組みます。</p>
担当省庁等	経済産業省、環境省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	経済産業省産業技術環境局環境ユニットリサイクル推進課、環境省大臣官房廃棄物・リサイクル対策部企画課循環型社会推進室
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	<p>〔平成22年度分の「工程表」〕</p> <p>・10月の3 R推進月間に「環境にやさしい買い物キャンペーン」を都道府県、流通事業者等へ呼びかけ、実施する。また、11月2日(火)から7日(日)にかけて「3 R推進全国大会」を佐賀県佐賀市で実施する。11月2日(火)には、「3 R推進全国大会」記念式典において、循環型社会形成推進功労者表彰や3 R促進ポスターコンクールの受賞者に対する表彰を実施する。</p> <p>〔参考指標〕</p> <p>「環境にやさしい買い物キャンペーン」の参加都道府県数、流通業者等の数、3 R促進ポスターコンクールへの応募数</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況	<p>・10月の3 R推進月間に「環境にやさしい買い物キャンペーン」を都道府県、流通事業者等へ呼びかけ、実施した。また、11月2日(火)から7日(日)にかけて「3 R推進全国大会」を佐賀県佐賀市で実施した。11月2日(火)には、「3 R推進全国大会」記念式典において、循環型社会形成推進功労者表彰や3 R促進ポスターコンクールの受賞者に対する表彰を実施した。</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<p>1．平成22年度分の「工程表」の達成状況</p> <p>・10月の3 R推進月間に実施した「環境にやさしい買い物キャンペーン」には46都道府県、53社(45,559店舗)の流通業者等が参加した。</p> <p>・3 R促進ポスターコンクールには8,931点の応募があった。</p> <p>2．過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <p>・「環境にやさしい買い物キャンペーン」への参加都道府県数は、45都道府県(平成21年度)から46都道府県(平成22年度)へ増加した。流通業者等の参加数は伸びなかったため、さらに参加数が増加するよう効果的な取組を実施する必要がある。また、平成22年度の3 R促進ポスターコンクールへの応募数は、前年度とほぼ同数であり、普及・啓発が図られた。</p> <p>3．上記以外の評価</p>
今後の取組方針(平成23年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直し	<p>・これまでの取組を踏まえ、国民、関係主体の3 R行動が高度化するよう新たな施策と組み合わせ、継続的に実施する。</p>

しに向けての考え方	
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 143 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 144 番	
具体的施策	ウェブマガジン「リ・スタイル(Re-Style)」を定期的に発行し、ごみを減らし、資源をできるだけ有効に活用するために日常生活においてできることなどについて分かりやすく情報提供することにより、3Rに係る普及啓発を図ります。
担当省庁等	環境省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	環境省大臣官房廃棄物・リサイクル対策部企画課循環型社会推進室
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・著名人によるインタビュー、環境イベントの取材や日常生活においてできることを題材としたコラム等「リ・スタイル」において情報を更新するとともに、メールニュースを配信する等3Rに係る普及啓発図る。 〔参考指標〕 「リ・スタイル」の更新回数、配信登録数、アクセス数
平成22年度の具体的施策の実施状況	・著名人によるインタビュー、環境イベントの取材や日常生活においてできることを題材としたコラム等「リ・スタイル」において情報の更新、メールニュースの配信等3Rに係る普及啓発図った。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・著名人によるインタビュー、コラム等「リ・スタイル」の情報をこれまでに39回発信した。 ・月に2回程度約5,000人にメールニュースを配信した。 ・月に約20,000のアクセスがあった。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 ・「リ・スタイル」におけるコラム等の更新回数を増やしコンテンツの充実を図ったことにより、サイトへの月平均アクセス数は、約16,000(平成21年度)から約20,000(平成22年度)へ増加した。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・継続的に実施する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 144 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 145 番	
具体的施策	各種リサイクル法の普及啓発のため、ポスターやパンフレット等を作成し、一般国民・関係機関に配布します。
担当省庁等	環境省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	環境省 大臣官房廃棄物・リサイクル対策部 企画課 リサイクル推進室
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	容器包装リサイクル法第5条第4項、家電リサイクル法第7条第3項、建設リサイクル法第7条第2項、食品リサイクル法第5条第3項、自動車リサイクル法第6条第3項
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・各種リサイクル法の普及啓発に取り組む。 〔参考指標〕 説明会等の開催場所・実施回数・頻度、時期、参加者数、パンフレットの配布数、HPへの掲載
平成22年度の具体的施策の実施状況	・各種リサイクル制度に対する理解を深めるため、法の普及、周知を行った。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・不要となったテレビの適正排出を呼び掛けるパンフレットの作成、容器包装廃棄物排出抑制の普及啓発用小冊子の改訂、食品リサイクル法のあらましや食品循環資源の再生利用等の優良事例を紹介するパンフレットの作成等、リサイクル法についてパンフレットやホームページの作成、リニューアルを行った。また、都道府県、市町村、関係省庁等と協力し、パンフレットの配布やホームページへの掲載を行う等、各種リサイクル法につき広報を行った。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 ・法の普及、周知は継続的に行われている。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、法の普及、周知を継続的に行う。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 145 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

「消費者基本計画」における
 具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」（平成22年度）

施策番号 146 番	
具体的施策	<p>家庭生活から排出されるCO2削減等のエコライフを推進するために、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイト上で利用できる「環境家計簿」により、各世帯が光熱水量の使用料を家計簿に記録して、CO2削減状況等をグラフ等で閲覧することができるなど、家庭からCO2削減等のエコライフに役立つ情報を発信します。 ・さらに、全国の家庭から、エコライフに関する活動の内容や成果を我が家の「eco宣言☆」として募集し、優れた活動に取り組んだと認められた家庭に対して表彰を行い、その活動を広く全国に発信します。
担当省庁等	環境省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	環境省総合環境政策局環境経済課環境教育推進室
根拠法令（具体的な条文（○条○項など）も記載）	—
平成22年度の具体的施策の実施予定等	<p>1. 平成22年度分の「工程表」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規企業・業界団体や自治体への団体登録参加の呼びかけ等を実施 ・より利用しやすいウェブサイトを年度中に再構築 <p>2. 上記1以外の実施予定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「エコファミリー」に広く参加してもらうため、個人登録の拡大だけでなく、企業等や自治体単位での団体登録を推進し、その構成員や関係者に参加を促す。（工程表1つ目の「・」の具体化） ・参加を促し、より一層活発な情報交換の場となるような、ウェブサイトの再構築を図る。（工程表2つ目の「・」の具体化） <p>〔参考指標〕 エコファミリーの登録ユーザー数、参加企業・団体数、ウェブサイトのアクセス数</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年7月にウェブサイトの内容について抜本的な改善を行った。具体的には、より継続的に環境家計簿への参加を促す仕組みを構築したり、エコライフ実践のためのカード形式のヒント集（毎日更新）を設置するなど情報提供の更新頻度等を向上させた。さらにエコアイデアを披露したり、投票することができる参加型・双方向のコーナーを設置した。 ・既に自治体や民間企業（約800社・事業所）との連携を図っており、連携企業等において社員への「エコファミリー」への参加・登録の呼びかけ、環境家計簿等の環境教育ツールとしての活用等をしていただけるよう呼び掛けを行った。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<p>1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウェブサイトの再構築により、視覚的な改善をはじめ、利用者の継続的な利用につながる様々な改善が行われた結果、ウェブサイトの利用促進が図られたと考える。 ・企業及び自治体へのヒアリング活動や、積極的にエコ活動に取り組む企業等を集めた意見交換会を開催するなど、継続的な連携が図られたと考える。 <p>2. 上記1以外の実施状況</p> <p>—</p>

	<p>3. 過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業開始時の平成 16 年度には約 300 世帯がエコファミリーとして登録された程度であったが、平成 22 年度末で約 15 万 3 千世帯が登録をしている。 <p>4. 上記以外の評価</p> <p>—</p>
<p>今後の取組方針（平成 23 年度を含む。）</p> <p>「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・本事業は平成 22 年 11 月の行政刷新会議「事業仕分け」によって国の事業としては「廃止」との評価結果を受けたため、この結果を真摯に受け止め、平成 23 年度は予算措置していない。 ・なお、同事業の「環境家計簿」のコンテンツは、環境省のホームページにおいて、自治体や継続使用を希望するユーザーが、ダウンロード等により活用できるようにしている。
備考	平成 22 年 11 月 16 日に行われた事業仕分けの結果、本施策は廃止されることとなった。

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 146 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	事業仕分けの結果、廃止。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 147 番	
具体的施策	<p>生物多様性に配慮した商品・サービスや農林水産物を紹介する展示会の開催、消費活動を含んだ日常生活における生物多様性の取組を分かりやすく示したリストの公表などを通じ、消費者への情報提供を実施します。さらに、生物多様性民間参画ガイドラインの活用推進など、事業者の生物多様性に配慮した取組を推進します。</p> <p>また、生物多様性に配慮した農林水産物であることをあらわす「生きもののマーク」について、事例集及び活用のための手引きの提供を通じて、農林水産業と生物多様性の関係について国民理解を促進します。</p>
担当省庁等	農林水産省、環境省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	環境省自然環境局自然環境計画課生物多様性地球戦略企画室 農林水産省環境バイオマス政策課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	生物多様性基本法第 19 条第 1 項及び第 2 項
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	<p>〔平成 22 年度分の「工程表」〕</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費活動を含んだ日常生活における生物多様性の情報を消費者に分かりやすく提供する。 〔参考指標〕 展示会への出展頻度 <ul style="list-style-type: none"> ・事業者の生物多様性に配慮した取組を推進する。 〔参考指標〕 生物多様性民間参画ガイドラインの講演回数 <ul style="list-style-type: none"> ・「生きもののマーク」について、農林水産業と生物多様性の関係についての国民理解を促進する。 〔参考指標〕 シンポジウムの開催回数
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・「メッセナゴヤ 2010」、「エコプロダクツ 2010」、「生物多様性交流フェア」等、各地で開催された展示会への出展を行った(計 10 回、延べ 39 日間実施)。 ・企業、NPO、消費者等を対象とした各種環境セミナーより講演依頼を受け、生物多様性民間参画ガイドラインの講演を行った(計 13 回実施)。 ・消費者を対象とした農林水産業と生物多様性に関するシンポジウム(全国各地で 7 回実施、延べ約 1,250 人が参加)及びイベント(計 3 回)での展示により「生きもののマーク」の取組を紹介した。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<p>1. 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示会への出展では、パネル掲示、パンフレット配布等による情報提供とともに、生物多様性保全のための取組を宣言してもらう「MY 行動宣言」を働き掛け、多くの一般市民に訪れていただいた。 ・生物多様性民間参画ガイドラインの講演では、ガイドラインの紹介だけでなく、生物多様性と企業との関わりについて意見交換も行い、より理解を深めていただくことができた。 ・農林水産業と生物多様性に関するシンポジウムでは、農林水産省生物多様性戦略検討委員の基調講演、地域における様々な生物多様性保全の取組について発表、パネルディスカッションを実施し、「生きもののマーク」の取組を紹介しつつ農林水産業と生物多様性との関わりについてより理解

	<p>を深めていただくことができた。</p> <p>2．過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2010年は、国連の定めた国際生物多様性年であり、また、生物多様性条約第10回締約国会議(COP10)の開催年であったため、展示会及び講演の機会が例年になく多かった。 <p>3．上記以外の評価</p>
<p>今後の取組方針（平成23年度を含む。）</p> <p>「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度同様、継続的に実施する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 147 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 148 番	
具体的施策	<p>有機農業については、有機農業推進法及び同法に基づく基本方針に則し推進します。</p> <p>特に、有機農産物など環境に配慮した農産物について、消費者の正しい理解を促進し、有機農業の推進に資する観点から、有機農業の啓発を図るセミナーの開催、有機農業の産地等を紹介するポータルサイトの開設、産地における消費者との交流等を行います。</p> <p>また、有機農産物の生産・流通の拡大を促進するため、有機 JAS 制度について、表示の適正化を図るとともに、消費者等への啓発を行います。</p> <p>更に、土づくりと化学肥料・農薬の低減に一体的に取り組む農業者であるエコファーマーのネットワーク化を進め、消費者の理解や関心を高めるための活動等を推進します。</p>
担当省庁等	農林水産省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	農林水産省生産局農業環境対策課(上・下段) 農林水産省 消費・安全局 表示・規格課(中段)
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	<p><u>上・下段(有機農業の推進関係)</u> 有機農業の推進に関する法律 第10条、第11条</p> <p><u>中段(JAS制度の啓発関係)</u> 農林物資の規格化及び品質表示の適正化に関する法律 第7条、第19条の15等</p>
平成22年度の具体的施策の実施予定等	<p>[平成22年度分の「工程表」]</p> <p><u>上・下段(有機農業の推進関係)</u> ・法令等に即した有機農業の推進。特に、環境に配慮した農産物について、消費者の正しい理解を促進する。 ・エコファーマーのネットワーク化を進める。</p> <p><u>中段(JAS制度関係)</u> ・有機 JAS 制度について、表示の適正化を図るとともに、有機 JAS 制度を解説したパンフレットを作成し、有機関係イベント等で消費者等に配布する。</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況	<p>有機農業の推進</p> <p>(1) 有機農業の普及推進のため、全国7箇所約3万6千名の消費者等の参加を得ながら、セミナーや消費者交流型の施策説明会を実施した。</p> <p>(2) エコファーマーネットワークの会員数の拡大を進めるとともに、ネットワーク研究会において、消費者・実需者との交流を行った。</p> <p>有機 JAS 制度</p> <p>(1) 地方農政局等の職員が小売店舗等に対する巡回調査を実施し、表示の適正化を図った。</p> <p>(2) 有機 JAS 制度を解説したパンフレットを作成し、有機食品取扱店舗等を通じて消費者等に配布した。</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<p>1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況</p> <p>・有機農業・有機農産物等について、消費者の正しい理解の促進に資するセミナーの開催等については、工程表に則した取組を実施した。</p> <p>・地方農政局等の職員が小売店舗等に対する巡回調査を実施し、表示の適正化を図った。</p> <p>・有機 JAS 制度のパンフレットの作成・配布により、消費者等への啓発を行った。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・エコファーマーのネットワーク組織を9月に結成するとともに、消費者の参加を得ながら各地で研究会を開催した。 <p>2．過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <ul style="list-style-type: none"> ・有機農業の啓発を図るセミナー等への参加者が前年に比べ、約1万名増加しており、効果的に消費者等へ啓発ができた。 ・エコファーマーのネットワークの会員数は23年3月末現在4,858名となり、前年より2,802名増加した。また、6ブロックで開催したエコファーマー研究会に42名の消費者が参加した。 <p>3．上記以外の評価</p>
<p>今後の取組方針（平成23年度を含む。） 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・有機農業・有機農産物等の消費者等への普及啓発について、平成22年度の実績の有効性を評価し、平成23年度も引き続き実施する。 ・有機農業の普及啓発等に関する基本的方針を定めた「有機農業の推進に関する基本的な方針」について、平成23年度から見直しの必要性を検討する。 ・有機JAS制度について、平成23年度以降も引き続き、表示の適正化を図るとともに、消費者等への啓発を行う。 ・各地で開催するエコファーマー研究会等に消費者の参加を呼びかけていく。また、エコファーマーのPRと消費者の意向把握を兼ねて農産物の展示・販売を検討する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 148 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 149 番	
具体的施策	住宅の販売や賃貸を行う事業者が消費者に対して住宅の省エネルギー性能についての的確に情報提供を行えるよう、住宅が省エネルギー基準に適合していることを表示する住宅省エネラベルの普及促進を図ります。
担当省庁等	国土交通省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	国土交通省住宅局住宅生産課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	エネルギーの使用の合理化に関する法律(昭和54年法律第49号)第86条
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・住宅の省エネルギー施策に関する説明会等において、住宅省エネラベルの情報提供を継続的に実施 〔参考指標〕 普及促進のための取組状況
平成22年度の具体的施策の実施状況	・住宅の省エネルギー施策に関する説明会等において、住宅省エネラベルの情報提供を行った。 ・開催回数：全13回
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・工程表に定められた事項はすべて実施。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 ・住宅省エネラベルの普及啓発を通じて、「住宅事業建築主の判断の基準」への適合が促され、「住宅事業建築主の判断の基準」適合性評価物件数が、434件(平成21年度末)から6,449件(平成23年3月末現在)となった。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・住宅の販売や賃貸を行う事業者が消費者に対して住宅の省エネルギー性能についての的確に情報提供を行えるよう、「住宅事業建築主の判断の基準」に適合していることを表示する住宅省エネラベルの普及促進を図る。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 149 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 150 番	
具体的施策	「建築環境総合性能評価システム(CASBEE)」が広く使われるよう普及活動を継続的に実施します。
担当省庁等	国土交通省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	国土交通省住宅局住宅生産課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 CASBEE に関する公開セミナー等において、情報提供を継続的に実施 〔参考指標〕 普及活動の状況
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・平成 22 年 7 月と 9 月に「CASBEE 公開セミナー」を開催し、CASBEE のユーザーに対して改訂内容等に関する情報提供を行った。 ・平成 22 年 12 月に「CASBEE 等地方公共団体連絡会議」を開催し、CASBEE を活用している地方公共団体における取組状況の紹介等の情報提供を行い、今後 CASBEE の活用を予定している地方公共団体との情報交換を行った。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・工程表に定められた事項はすべて実施。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 ・CASBEE を導入している地方公共団体数が 16 (平成 21 年度末) から 23 (平成 23 年 3 月末現在) となった。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・「建築環境総合性能評価システム(CASBEE)」が広く使われるよう普及活動を継続的に実施する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 150 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 151 番	
具体的施策	食品関連事業者等による食品循環資源の再生利用及び熱回収並びに食品廃棄物等の発生の抑制及び減量に関する優れた取組を表彰(「食品リサイクル推進環境大臣賞」)し、全国に紹介することで、さらなる取組の推進、普及啓発を図ります。
担当省庁等	環境省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	環境省大臣官房廃棄物・リサイクル対策部企画課リサイクル推進室
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	食品リサイクル法第5条第3項
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・食品リサイクルの更なる取組の推進、普及啓発を図る。 〔参考指標〕 パンフレット等の配布箇所数、配布数、HPへの掲載、環境大臣賞を受賞した取組などの優良事例の紹介状況
平成22年度の具体的施策の実施状況	・食品リサイクル法のあらましや食品関連事業者等による食品循環資源の再生利用及び熱回収並びに食品廃棄物等の発生の抑制等に関する優良事例を紹介するパンフレットを2種各1万部作成し、47都道府県及び8地方環境事務所等に配布した。 ・食品関連事業者等に対して優良事例の紹介等を行う説明会を4箇所開催した。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・パンフレットを都道府県等を通じて配布するとともに、説明会を開催することにより、普及啓発を実施した。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 ・平成20年度より行ってきた、より効果的な普及啓発方策の検討を踏まえ、新たにパンフレットを作成・配布するとともに、説明会を開催することで、更なる取組の推進を図ることができた。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、食品リサイクルの更なる取組の推進、普及啓発を図る。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 151 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 152 番	
具体的施策	<p>環境ラベルなど事業者等の自己宣言による環境情報の提供に関し、その方法や内容等望ましい在り方について検討するとともに、環境表示ガイドラインを適宜改訂します。</p> <p>なお、「グリーン購入法適合」と表示される環境ラベルも多くあることから、特定調達品目に関する情報についても提供できるよう、環境表示ガイドラインの改訂に際し留意します。</p>
担当省庁等	環境省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	環境省総合環境政策局環境経済課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	国等による環境物品等の調達の推進に関する法律 附則第2項
平成22年度の具体的施策の実施予定等	<p>〔平成22年度分の「工程表」〕</p> <p>・グリーン購入法に規定された対象品目ごとの「判断の基準」に関して、適合を確認する手法やトレーサビリティといった信頼性確保方策及び情報提供方法について検討し、別冊の信頼性確保ガイドラインとして取りまとめる。</p> <p>また、環境表示ガイドラインのポイントも併せて解説したパンフレットを作成する。</p> <p>〔参考指標〕</p> <p>環境表示の情報提供の望ましい在り方や信頼性確保についての検討会の回数・頻度・内容</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> ・平成22年1月12日から検討会を開催(全7回、平成22年度は4回)し、特定調達物品等を市場に供給する事業者に求められる信頼性確保方策及び情報提供方法について、別冊のガイドラインとして取りまとめた。 ・平成21年度に改訂した「環境表示ガイドライン」と別冊のガイドラインの両方のポイントをまとめたパンフレットを作成した。 ・平成23年2月末に信頼性確保方策及び情報提供方法についてのセミナーを実施した。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 <ul style="list-style-type: none"> ・信頼性確保方策及び情報提供方法について検討した結果をガイドラインやパンフレットに取りまとめ、セミナーで周知する等、工程表に従った取組を実施することができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 <ul style="list-style-type: none"> ・環境表示の根拠となる信頼性確保方策について別冊のガイドラインを別途策定したことにより、望ましい環境表示に向けた取組の幅を広げることができた。 3. 上記以外の評価 <ul style="list-style-type: none"> ・従来は規格のなかった古紙パルプや再生プラスチックの配合品に関する科学的調査手法を開発し、別冊のガイドラインの付属資料として取りまとめた。
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・国際的な動向(ISO規格の改定)を注視しつつ、有識者及び業界団体を交え、グリーン購入法に規定された19分野ごとの具体的な信頼性確保方策の詳細を順次検討・策定する。こうした取組を積極的に周知するため、ガイドラインに反映していく。

	・信頼性確保方策及び情報提供方法に関するセミナーを全国規模で実施するなど、信頼性確保ガイドライン及び環境表示ガイドラインの普及促進に引き続き努める。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 152 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 153 番	
具体的施策	インターネットをはじめとする高度情報通信技術を活用した取引に関する消費者問題に関して、被害の抑止及び救済の実効性の確保など消費者の安全・安心の確保の在り方について、事業者や行政の国際的な動向や対応も踏まえて総合的な検討を行います。
担当省庁等	消費者庁、総務省、経済産業省
実施時期	平成22年度中に結論を得ます。
担当部局・課・室名	消費者庁政策調整課、総務省総合通信基盤局消費者行政課、経済産業省商務情報政策局情報経済課、商務流通グループ消費経済政策課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・平成22年度前半に検討すべき課題を抽出、後半に海外事例の収集等を行い、総合的な検討の結論を得る。 〔参考指標〕 「インターネット消費者取引研究会」における検討状況
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年8月から「インターネット消費者取引研究会」を開催し、インターネットでの消費者取引に関して、総合的な検討を行った。合計で8回の会合を開き、平成23年3月、取りまとめを公表した。 なお、「越境取引における消費者トラブルの解決に向けた国際的取組に関する調査」の結果を、当該研究会で紹介した(施策番号171番関連)。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・平成22年度分について、工程表に沿った取組を実施。 ・上記取りまとめに基づき、インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向け、来年度以降の新たな取組方針を設定することができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・インターネット取引に係る消費者の安全・安心の確保の在り方について、消費者の視点から総合的な検討を行うことができた。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・本施策は、「インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向けた取組について」(平成23年3月)の取りまとめにより、実施済み。 ・今後は、「インターネット消費者取引研究会」の取りまとめに盛り込まれた内容を、以下の重点事項を中心に、着実に実施する。 決済代行業者の名称、連絡先などの分かりやすい表示の仕組みの整備 インターネット取引に係る事業者が守るべき表示の留意事項の提示 広告表示に対するネット上の監視活動の強化 越境取引に関する消費者トラブルの解決に向けた各国消費者相談窓口間のネットワークの構築 関係事業者、消費者団体等の参加する「インターネット取引連絡会」(仮称)の運営
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 153 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	実施済み。 (平成 23 年 3 月「インターネット取引に係る消費者の安全・安心に向けた取組について」の取りまとめ)

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 153-2 番 (新規追加)	
具体的施策	<p>インターネットをはじめとする高度情報通信技術を活用した取引に関する消費者問題に関し、被害の抑止及び救済の実効性の確保など消費者の安全・安心の確保に向けた施策について、以下の事項を中心に実施します。</p> <p>決済代行業者の名称、連絡先などの分かりやすい表示の仕組みの整備 インターネット取引に係る事業者が守るべき表示の留意事項の提示 広告表示に対するネット上の監視活動の強化 越境取引に関する消費者トラブルの解決に向けた各国消費者相談窓口間のネットワークの構築 関係事業者、消費者団体等の参加する「インターネット取引連絡会」(仮称)の運営</p>
担当省庁等	消費者庁、総務省、経済産業省
実施時期	及び :平成 23 年度中に開始します。 平成 23 年度中に実施します。 継続的に実施します。 平成 23 年度中に着手します。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 154 番	
具体的施策	「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」について、電気通信に係る技術の水準その他の事情を勘案しつつ、その施行の状況について検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講じます。 「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」を厳正に運用します。
担当省庁等	消費者庁、総務省
実施時期	平成22年度中に結論を得ます。 継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁表示対策課、総務省消費者行政課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	特定電子メールの送信の適正化等に関する法律 消費者庁及び消費者委員会設置法第4条第12号
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・総務省と連携し、特定電子メール法の施行状況について検討し、必要な措置を講ずる。 ・特定電子メール法を厳正に運用する。 〔参考指標〕 検討の場を設け平成22年度中に一定の結論を得る。執行件数。
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年9月16日より「迷惑メールへの対応の在り方に関する検討WG」(主査 新美育文明治大学教授)を開催し、制度の見直しや技術的対策など総合的な迷惑メールの対策の検討を行っている。 ・平成22年度においては、7件の措置命令を行った。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成22年度分の「工程表」の達成状況 「迷惑メールへの対応の在り方に関する検討WG」において、今後の迷惑メール対策として必要な措置について検討中(平成23年3月中に提言(案)を取りまとめる予定だったが、東日本大震災のため、WGの開催を延期)。 いわゆる「迷惑メール」の送信等による電子メールの送受信上の支障を防止し、電子メールの利用についての良好な環境の整備を図ることは必要不可欠である。 平成22年度においては、7件の措置命令を行う等、特定電子メール法違反行為に対し厳正に対処しており、良好な電子メールの利用環境の整備について適切な対応を行った。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 ・平成22年度においては、前年度より多い7件の措置命令を行い、前年度に比較してより一層厳正な法執行を行った。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」を厳正に運用する等、「迷惑メールへの対応の在り方に関する検討WG」提言を踏まえた措置を講じます。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 154 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	検討の結果（注 154）を踏まえ、平成 23 年度中に、所要の措置を講じます。 継続的に実施します。

（注 154）「迷惑メールへの対応の在り方に関する検討WG」（平成 22 年 9 月以降開催）
における提言

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 155 番	
具体的施策	迷惑メール追放のための官民連携施策として、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、送信元プロバイダに通知することにより、プロバイダによる迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促します。
担当省庁等	総務省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	総務省総合通信基盤局消費者行政課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・プロバイダによる迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。 〔参考指標〕 送信元プロバイダへの通知件数
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・送信元プロバイダへの通知件数 38,577 件(平成 22 年度)
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・調査端末で受信した違法な迷惑メールについて、送信元プロバイダへの迅速な通知を実施した。平成 22 年 9 月からは、送信元プロバイダの分析等の作業の一部を自動化することにより、プロバイダへの通知の更なる迅速化を図った。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 ・分析の一部自動化などにより作業の効率化を図り、昨年度以上の通知を実施した。 送信元プロバイダの分析を一部自動化したことにより、実施件数が 10,901 件(平成 21 年度)から 38,577 件(平成 22 年度)に増加した。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、迷惑メール追放のための官民連携施策として、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、送信元プロバイダに通知することにより、プロバイダによる迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 155 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 156 番	
具体的施策	インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、犯罪の取締りの状況に応じた注意喚起を実施します。
担当省庁等	警察庁
実施時期	平成22年度に実施します。
担当部局・課・室名	警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進するとともに、情報セキュリティに関する講習を通じた注意喚起を推進する。 〔参考指標〕 インターネットオークション詐欺に係る検挙件数
平成22年度の具体的施策の実施状況	・インターネットオークションに係る犯罪の取締りを推進し、平成22年中のインターネットオークション詐欺に係る検挙件数は677件であった。 ・都道府県警察による情報セキュリティに関する講習等を通じた、インターネットオークションに係る犯罪に関する注意喚起を推進した。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・インターネットオークションに係る犯罪について、工程表のとおり取締り及び注意喚起を適切に推進することができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・インターネットオークション詐欺に係る検挙件数は平成21年と比べ155件増加しており、取締りが適切に推進されている。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・取締りの推進により検挙件数は増加しているものの、インターネットオークションに係る犯罪は依然として発生しているため、引き続き取締り及び注意喚起を推進する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 156 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	平成23年度に実施します。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 157 番	
具体的施策	<p>フィッシングに関する注意喚起を行うとともに、フィッシングに係る不正アクセス事犯の取締りを推進します。</p> <p>送信ドメイン認証技術等のフィッシング対策にも有効な技術的対策について、その普及促進が円滑に取り運ぶよう支援します。</p> <p>フィッシング被害を防止するため、関係機関と連携して「フィッシング対策協議会(以下、協議会)」を運営し、積極的な情報収集・提供、共有を行い、協議会会員を中心に対策実施を促進するとともに、一般消費者に対しても情報提供・注意喚起を行います。</p>
担当省庁等	警察庁、総務省、経済産業省
実施時期	及び：平成22年度に実施します。 継続的に実施します。
担当部局・課・室名	警察庁生活安全局情報技術犯罪対策課、総務省総合通信基盤局消費者行政課、経済産業省商務情報政策局情報セキュリティ政策室
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	<p>〔平成22年度分の「工程表」〕</p> <p>情報セキュリティに関する講習を通じたフィッシングに関する注意喚起を推進するとともに、不正アクセス事犯の取締りを推進する。</p> <p>〔参考指標〕</p> <p>フィッシングに係る不正アクセス事犯の検挙件数</p> <p>フィッシング対策にも有効な技術的対策について、普及促進が円滑に取り運ぶよう支援する。</p> <p>〔参考指標〕</p> <p>取締り件数、平均処理期間、注意喚起件数・方法、消費者の認知度(アンケート)、支援内容・件数、頻度、フィッシングに係る調査回数、協議会会員への情報提供回数・頻度、一般消費者に対する情報提供・注意喚起件数・頻度</p> <p>フィッシング対策協議会において情報収集・提供、共有、対策実施の促進を行い、一般消費者に対する情報提供・注意喚起を行う。</p> <p>〔参考指標〕</p> <p>フィッシング対策協議会ホームページの更新回数、セミナーに対するアンケート実施による満足度、フィッシング対策協議会ホームページ閲覧数</p>
平成22年度の具体的施策の実施状況	<p>フィッシングに係る不正アクセス事犯の取締りを推進し、平成22年中の検挙件数は1,411件であった。</p> <p>都道府県警察による情報セキュリティに関する講習等を通じた、フィッシングに関する注意喚起を推進した。</p> <p>フィッシング対策にも有効な送信ドメイン認証技術に関し、迷惑メール対策推進協議会と連携し、平成22年7月に、「なりすましメール撲滅プログラム」及び「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」を公表した。また、送信ドメイン認証技術の導入を促すため、自治体や業界団体等に対する説明会を実施した。</p> <p>フィッシング対策協議会ホームページの更新回数：80回</p> <p>Webサイト更新実績は、フィッシング事例(緊急情報、注意喚起を含む。)、有識者インタビュー、月次レポート、ニュースサイト記事などの新規掲載数の合計である</p> <p>セミナーに対するアンケート実施による満足度</p> <p>東京会場：78.9%</p>

	<p>大阪会場：72.4% 福岡会場：83.4%</p> <p>アンケートにおける満足度は、回答があったうち、「大変満足」、「ほぼ満足」と回答した者の割合である。東京会場については約136名、大阪会場については約28名、福岡会場については約27名の参加申込みがあった。満足に至らなかった点としては、外国人スピーカーの同時通訳が聞き取りにくいことや会場の選定（プロジェクターが見えにくい）などの運営面の課題が影響した可能性がある。</p> <p>フィッシング対策協議会ホームページ閲覧数：1,137,962(11ヶ月分) 平成22年4月～平成23年2月の間の実績に基づく予測値。</p>
<p>平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価</p>	<p>1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 工程表に従い、フィッシングに関する注意喚起を行うとともに、フィッシングに係る不正アクセス事犯の取締りを適切に推進することができた。 フィッシング対策にも有効な送信ドメイン認証技術に関し、迷惑メール対策推進協議会と連携し、「なりすましメール撲滅プログラム」及び「送信ドメイン認証技術導入マニュアル」の公表や説明会の実施等、普及促進のための適切な対応を行った。 フィッシング対策協議会を通じて積極的に得られた情報を基に、同協議会のホームページを1ヶ月当たり約7回更新すること等により、情報収集・提供、共有、対策実施の促進を行い、工程表に従った取組みを実施することができたと考えている。 また、同ホームページが1ヶ月当たり約10万回閲覧されたことなどにより、一般消費者に対する情報提供・注意喚起が行われていると考えている。</p> <p>2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 フィッシングに係る不正アクセス事犯の検挙件数は平成21年と比べ673件減少している。しかし、これは1,925件と多数の不正アクセス行為を行っていた被疑者グループを検挙したことから、平成21年中の検挙件数が大幅に押し上げられたものであり、平成22年も取締りは適切に推進されていると考える。 新たに「なりすましメール撲滅プログラム」及び「送信ドメイン認証マニュアル」を作成し送信ドメイン認証技術の理解が円滑に進むよう努めた。また、昨年度は開催しなかった自治体や業界団体等にむけた説明会を8回開催し、送信ドメイン認証技術の一層の普及促進に努めた。 平成22年度では、フィッシングサイトに関する情報の提供先となるフィッシング対策を行っている事業者を増やすことにより、フィッシング対策を更に強化することができた。 また、ウェブサイトのデザインを変更することにより、消費者が更に容易にフィッシング関連の情報を入手できるようにすることができた。</p> <p>3. 上記以外の評価</p>
<p>今後の取組方針（平成23年度を含む。） 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<p>フィッシングに係る犯罪が依然として発生していることから、引き続き取締り及び注意喚起を推進する。 引き続き、フィッシング対策にも有効な送信ドメイン認証技術等の技術的対策について、その普及促進が円滑に取り運ぶよう支援する。 平成23年度においても、フィッシング対策協議会の活動を適切なものにするための検討会を引き続き開催する予定であり、消費者向けの対</p>

	策を含めたフィッシング対策協議会の活動を適切なものにするための考え方を取りまとめ、平成 23 年度以降の取組に反映する予定である。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 157 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	平成 23 年度に実施します。 継続的に実施します。 平成 23 年秋を目途に活動方法の考え方に関する結論を得て、平成 24 年度からの実施を目指します。

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 158 番	
具体的施策	「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」及び「青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするための施策に関する基本的な計画」に基づき、青少年が安全に安心してインターネットを利用できるようにするため、関係省庁や関係団体等と連携して、青少年やその保護者に対する啓発活動などを推進するとともに、青少年に対するインターネット上の違法・有害情報対策に関する国際協力にも積極的に取り組みます。
担当省庁等	内閣府
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	内閣府政策統括官(共生社会政策担当)付参事官(青少年環境整備担当)
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律(平成20年法律第79号) 第4条、第7条、第3章、第30条、附則第3条
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・青少年のインターネット利用実態等について調査を実施しつつ、青少年やその保護者に対する啓発活動を推進する。 ・アメリカ及びドイツにおける現状や取組等について調査を実施しつつ、国際協力にも積極的に取り組む。 ・基本計画に盛り込まれた施策の取組状況についてフォローアップを行う。 ・法附則第3条に基づく必要な措置を平成23年度中に行うため、検討を開始する。 〔参考指標〕 青少年や保護者に対する啓発活動の内容、関連調査の実施状況、違法・有害情報対策に関する国際協力の内容、基本計画のフォローアップの実施状況、法附則第3条に係る検討の実施状況
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年度青少年のインターネット利用環境実態調査を実施(平成22年9月) ・青少年のゲーム機等の利用実態調査を実施(平成22年12月) ・青少年のインターネットの適切な利用に係る広報資料を都道府県・政令指定都市や家電量販店等に配布するなど、広報啓発活動を実施(通年) ・卒業・入学・進級による携帯電話の購入・買替時期において、関係府省庁の緊密な連携の下、フィルタリング普及のための取組等を総合的・重点的に行うため、「フィルタリングの普及に関する関係閣僚懇談会」を開催し、「青少年の携帯電話にフィルタリングを普及させるための緊急対策」について関係閣僚間で合意(平成23年3月) ・アメリカ・ドイツにおける青少年のインターネット環境整備状況等調査を実施(平成22年6月～12月) ・OECD情報・コンピュータ・通信政策委員会情報セキュリティ・プライバシー作業部会第29回会合に参加(平成22年12月) ・基本計画に盛り込まれた施策について平成21年度の取組状況のフォローアップを実施(平成22年7月) ・法の施行状況等について、内閣府に設置されている「青少年インターネット環境の整備等に関する検討会」での検討を実施(平成22年10月、同年12月、平成23年2月)
平成22年度の具体的施策	1.平成22年度分の「工程表」の達成状況

<p>の実施状況に関する検証・評価</p>	<p>・上記のとおり、法及び基本計画に基づく取組につき、関係省庁や関係団体等と連携した推進ができた。</p> <p>2．過去の実績との比較を踏まえた評価</p> <p>・青少年のインターネット利用環境実態調査について平成 21 年度調査結果と平成 22 年度調査結果とを比較すると、携帯電話におけるフィルタリングの利用率（48.2% 59.6%）や家庭のルールの設定率（60.7% 69.2%）は上昇しているものの、更に高める余地があり、また、法の認知率は依然として低水準にとどまっていることから（30.9% 35.3%）、引き続き取組が必要である。</p> <p>3．上記以外の評価</p>
<p>今後の取組方針（平成 23 年度を含む。） 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方</p>	<p>・関係省庁や民間団体と連携のうえ、法及び基本計画に基づく取組を引き続き推進するとともに、法附則第 3 条に係る検討を引き続き実施する。</p>
<p>備考</p>	

「消費者基本計画」の見直し

<p>施策番号 158 番</p>	
<p>具体的施策</p>	<p>変更なし</p>
<p>担当省庁等</p>	<p>変更なし</p>
<p>実施時期</p>	<p>変更なし</p>

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 159 番	
具体的施策	近年、インターネット、携帯電話等の ICT メディアに関連した子どもの事件が頻発している状況を踏まえ、インターネット通信販売サービスやインターネットオークションの注意点、架空請求メールへの対処方法など、子どもによる ICT メディアの健全な利用を促進するため、ICT メディアリテラシー育成のための指導マニュアルや教材からなる「ICT メディアリテラシー育成プログラム」を開発・公開し、その普及と充実を図ります。
担当省庁等	総務省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	総務省情報流通行政局情報通信利用促進課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・「ICT メディアリテラシー育成プログラム」を開発・公開し、その普及と充実を図る。 〔参考指標〕 小学校高学年を対象とした教材の公開状況、活用状況及び中・高校生を対象とした開発した教材の公開状況
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・平成 21 年度から引き続き、小学校高学年を対象とした教材をウェブ上に公開した。 ・平成 21 年度に開発した中・高校生を対象とした教材をウェブ上に公開した。 ・中・高校生を対象とした新たな教材を開発した。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・工程表どおり教材の開発・公開を行った。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、子どもによる ICT メディアの健全な利用を促進するため、「ICT メディアリテラシー育成プログラム」の普及と充実を図る。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 159 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 160 番	
具体的施策	電気通信分野において、本人からの求めに応じて自主的に事業者が勧誘を行わないようにするなど、勧誘の適正化を図ります。 また、ガイドラインに基づき、電気通信分野において、適合性の原則を踏まえて勧誘の適正化を図ります。
担当省庁等	総務省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	総務省総合通信基盤局消費者行政課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・電気通信分野において、勧誘の適正化を図るため、平成 22 年度中に一定の結論を得られるよう、総合的な検討を行う。 〔参考指標〕 「利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会」の「電気通信サービス利用者WG」における検討状況
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・平成 22 年 9 月から、電気通信サービスにおける利用者利益の確保のために、「電気通信サービス利用者WG」を開催した(7回開催)。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・平成 22 年 9 月から「電気通信サービス利用者WG」を計 7 回開催し、「電気通信サービス利用者懇談会」の提言(平成 21 年 2 月公表)を受けた行政、業界団体及び各事業者における利用者利益の確保に向けた取組の評価を行い、今後必要な取組について検討を行っており、適切に実施している。 - 昨今の急速な電気通信サービスの環境変化を踏まえ、消費生活センター(81 箇所)へのヒアリング、パブリックコメントを実施し、電気通信サービスに関する新たな課題について、取りまとめた。 - 上記の取りまとめ結果及び PIO-NET に登録された相談の定量的・定性的な分析を実施した。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・平成 21 年の「電気通信サービス利用者懇談会」の提言に基づく、行政、業界団体等の各種の取組の評価・検証を行うとともに、提言後の電気通信サービスの進展に伴う必要となる対応について、検討を行うことができた。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・「電気通信サービス利用者WG」における議論を継続し、利用者利益の確保に向けた取組に必要な方策の提言を平成 23 年夏頃までにまとめた上で、これを踏まえた取組を継続して実施する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 160 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 161 番	
具体的施策	消費者に対する情報提供義務を定めている法令、ガイドライン等に基づき、電気通信分野において、消費者取引における情報提供の適正化を図ります。
担当省庁等	総務省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	総務省総合通信基盤局消費者行政課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・電気通信分野において、消費者取引における情報提供の適正化を図るため、平成22年度中に一定の結論を得られるよう、総合的な検討を行う。 〔参考指標〕 「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」の「電気通信サービス利用者WG」における検討状況
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年9月から、電気通信サービスにおける利用者利益の確保のために、「電気通信サービス利用者WG」を開催した(7回開催)。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・平成22年9月から「電気通信サービス利用者WG」を計7回開催し、「電気通信サービス利用者懇談会」の提言(平成21年2月公表)を受けた行政、業界団体及び各事業者における利用者利益の確保に向けた取組の評価を行い、今後必要な取組について検討を行っており、適切に実施している。 - 昨今の急速な電気通信サービスの環境変化を踏まえ、消費生活センター(81箇所)へのヒアリング、パブリックコメントを実施し、電気通信サービスに関する新たな課題について、取りまとめた。 - 上記の取りまとめ結果及びPIO-NETに登録された相談の定量的・定性的な分析を実施した。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・平成21年の「電気通信サービス利用者懇談会」の提言に基づく、行政、業界団体等の各種の取組の評価・検証を行うとともに、提言後の電気通信サービスの進展に伴う必要となる対応について、検討を行うことができた。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・「電気通信サービス利用者WG」における議論を継続し、利用者利益の確保に向けた取組に必要な方策の提言を平成23年夏頃までにまとめた上で、これを踏まえた取組を継続して実施する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 161 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 162 番	
具体的施策	「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂等を通じて、情報技術を利用した取引が消費者や事業者にとって便利でかつ安心・安全なものとなるよう、取引環境を整備し、また、事業者や関係省庁と適宜意見交換を行います。
担当省庁等	経済産業省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	経済産業省商務情報政策局情報経済課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂作業を行う。 〔参考指標〕 準則の改訂内容、準則改訂のために開催した検討会の回数・内容
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年10月に「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行った。さらに、平成23年春にも「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行うため、平成22年10月から検討を行っており、改訂案について平成23年3月から4月にかけてパブリックコメントを募集している。 ・これらの改訂の検討に当たっては、事業者、消費者団体、関係省庁等を集めた検討会を開催し、準則の改訂に対する要望、意見等を聴取し、改訂(案)に反映させた。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・平成22年10月に「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂では、「消費者と事業者の間の取引についての国際裁判管轄及び適用される法規」等の論点の記述の修正を行った。 ・また、平成23年春に「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の改訂を行うため、「ウェブサイトの利用規約の契約への組入れと有効性」、「未成年者による意思表示」、「インターネット通販における返品」等の論点について検討を行い、改訂案について平成23年3月から4月にかけてパブリックコメントを募集している。 ・以上の2回の改訂を行うため、平成22年度は、「産業構造審議会情報経済分科会ルール整備小委員会」(計3回)、「電子商取引及び情報財取引等に関する法的問題検討会」(計3回)、「電子商取引作業部会」(計6回)及び「情報財取引作業部会」(計4回)を開催した。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 ・「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の中で、過去に策定されて古くなっている論点についても、見直しを行い、必要に応じて修正を行った。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・平成23年度第1四半期には、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」の新たな改訂版を公表する。その後、引き続き事業者、関係省庁等との意見交換を行いつつ、更なる改訂の検討を開始する。

備考	
----	--

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 162 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 163 番	
具体的施策	電気通信消費者支援連絡会を、本省及び各地方局において継続的に年複数回開催し、電気通信サービスに関する消費者支援の在り方についての意見交換を踏まえ、消費者問題への機動的な対応を行います。
担当省庁等	総務省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	総務省総合通信基盤局消費者行政課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・各総合通信局において電気通信消費者支援連絡会を 2 回開催する。 〔参考指標〕 「利用者視点を踏まえた ICT サービスに係る諸問題に関する研究会」の「電気通信サービス利用者WG」における検討状況
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・平成 22 年度、全国の総合通信局等(11 局)において、電気通信消費者支援連絡会を 2 回開催した。
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1．平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・平成 22 年度において、各総合通信局等は、年 2 回の電気通信消費者支援連絡会を開催し、行政・事業者の取組や電気通信サービスに関するトラブル事例について、関係者間(総合通信局、消費生活センター、業界団体及び事業者)で意見交換を行い、連携強化を図ることができた。 ・また、平成 22 年 10 月には、全国 81 箇所の消費生活センターを訪問し、電気通信サービスのトラブルの実態等についてヒアリング調査を行い、「電気通信サービス利用者WG」における検討事項の参考とした。消費生活センターへのヒアリングの結果、電気通信消費者支援連絡会に対しては高い評価が得られた。 2．過去の実績との比較を踏まえた評価 本年度から地方版の電気通信消費者支援連絡会を開催したことで、各地域の消費生活センターとの間で連携強化を図ることができ、地域の特性を踏まえた利用者対応の向上を図ることにつながっている。 3．上記以外の評価
今後の取組方針(平成 23 年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・電気通信消費者支援連絡会を引き続き実施する。 ・また、「電気通信サービス利用者WG」の提言(平成 23 年夏頃予定)を踏まえた取組強化を図る。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 163 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 164 番	
具体的施策	様々な電気通信サービスが日常生活や経済活動に必要な社会基盤となっている状況の下で、これまでの総務省の取組を踏まえ、電気通信サービスにおける利用者利益の確保のための取組を継続して行います。
担当省庁等	総務省
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	総務省総合通信基盤局消費者行政課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・電気通信サービスにおける利用者利益の確保のために、平成22年度中に一定の結論を得られるよう、総合的な検討を行う。 〔参考指標〕 「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」の「電気通信サービス利用者WG」における検討状況
平成22年度の具体的施策の実施状況	・平成22年9月から、電気通信サービスにおける利用者利益の確保のために、「電気通信サービス利用者WG」を開催した(7回開催)。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・平成22年9月から「電気通信サービス利用者WG」を計7回開催し、「電気通信サービス利用者懇談会」の提言(平成21年2月公表)を受けた行政、業界団体及び各事業者における利用者利益の確保に向けた取組の評価を行い、今後必要な取組について検討を行っており、適切に実施している。 - 昨今の急速な電気通信サービスの環境変化を踏まえ、消費生活センター(81箇所)へのヒアリング、パブリックコメントを実施し、電気通信サービスに関する新たな課題について、取りまとめた。 - 上記の取りまとめ結果及びPIO-NETに登録された相談の定量的・定性的な分析を実施した。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・平成21年の「電気通信サービス利用者懇談会」の提言に基づく、行政、業界団体等の各種の取組の評価・検証を行うとともに、提言後の電気通信サービスの進展に伴う必要となる対応について、検討を行うことができた。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・「電気通信サービス利用者WG」における議論を継続し、利用者利益の確保に向けた取組に必要な方策の提言を平成23年夏頃までにまとめた上で、これを踏まえた取組を継続して実施する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 164 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 165 番	
具体的施策	「個人情報の保護に関する基本方針」に基づき、法制度の周知徹底、苦情の円滑な処理の推進等を図ります。
担当省庁等	消費者庁、関係省庁等
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課個人情報保護推進室
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・法制度の周知徹底・苦情の円滑処理の推進等 〔参考指標〕 リーフレット配布部数、法の施行状況に関する報告の概要の公表時期・冊子の配布部数、説明会・講演会の参加者数、説明会・講演会のアンケートの肯定的な評価の割合
平成22年度の具体的施策の実施状況	・法の施行状況(平成21年度)に関する報告を取りまとめ、平成22年8月に概要を公表した。冊子を地方自治体等の関係機関に3,000部配布した。 ・個人情報保護法リーフレットを平成22年11月に作成し、関係機関に40万部配布した。 ・個人情報保護法説明会を全国13都道府県で開催し、約3,100人の方に参加いただいた。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1.平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・リーフレット等の広報資料を配布したところ、非常に分かりやすいと好評で、追加で配布して欲しいという要望が数多くあった。また、説明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」との回答割合が約9割となるなど、一定の成果を上げている。 以上の取組により、個人情報保護制度に対する理解の向上を図ることができた。個人情報保護制度への理解が深まることにより、地方公共団体や国民生活センターの苦情相談窓口等において、業務の円滑な遂行が図られることにもつながった。 2.過去の実績との比較を踏まえた評価 ・平成21年度は個人情報保護法パンフレットを作成し、分かりやすいと好評であったが、分量が26頁であるため、わざわざ読まない人もいたという指摘を受けた。その指摘を踏まえ、平成22年度はA4表裏のリーフレットを作成し、ポイントを絞った効果的な広報を行うことができた。 3.上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、法制度の周知徹底、苦情の円滑な処理の推進等を図る。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 165 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 166 番	
具体的施策	個人情報保護法については、消費者委員会における法改正も視野に入れた問題点についての審議を踏まえ検討します。
担当省庁等	消費者庁、関係省庁等
実施時期	審議の結果を踏まえ検討に着手します。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課個人情報保護推進室
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・消費者委員会での審議への協力。 〔参考指標〕 検討状況(専門調査会の開催回数)
平成22年度の具体的施策の実施状況	・消費者委員会個人情報保護専門調査会における検討の過程で、必要な資料の提出や説明など、必要な協力を行った。 第1回専門調査会(平成22年8月5日) 第2回専門調査会(平成22年9月29日) 第3回専門調査会(平成22年11月16日) 第4回専門調査会(平成23年1月11日)
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1.平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・消費者委員会個人情報保護専門調査会での議論に資する資料の提供や説明等を適切に行い、専門調査会の円滑な審議に貢献した。 2.過去の実績との比較を踏まえた評価 3.上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む。)「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・現在、消費者委員会において、「社会保障・税に関わる番号制度」の検討等、昨今の個人情報保護に関する諸情勢を踏まえた審議が行われているところであり、その審議の結果を踏まえ検討する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 166 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 167 番	
具体的施策	テレビショッピング番組を含む放送番組の種別とその放送時間の公表に関する制度等について検討を行います。 有料放送契約における消費者保護に関する制度整備について検討を行います。
担当省庁等	総務省
実施時期	法案の成立後、直ちに着手します。
担当部局・課・室名	総務省情報流通行政局放送政策課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	【放送番組の種別とその放送時間の公表に関する制度】 放送法第3条の4第7項(6月以内施行) 【有料放送契約における消費者保護に関する制度】 放送法第147条～第157条(9月以内施行) 「放送法等の一部を改正する法律」(平成22年11月26日成立、12月3日公布)による改正後の規定
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・「放送法等の一部を改正する法律」の施行に向けて、放送番組の種別とその放送時間の公表及び有料放送契約における消費者保護に関し、必要な制度整備について検討する。 〔参考指標〕 法案の成立後、直ちに検討に着手。
平成22年度の具体的施策の実施状況	・「放送法等の一部を改正する法律」の施行(平成23年3月31日)に伴い、放送法施行規則の一部を改正し、放送番組の種別とその放送時間の公表に関する制度整備を行った。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・放送番組の種別とその放送時間の公表に関する制度については、公表の対象となる放送番組の範囲、公表の頻度等、必要な制度整備を行った。 ・また、有料放送契約における消費者保護に関する制度については、新たに法定化された休廃止に関する周知義務、提供条件の説明義務等に関して、周知の方法、説明事項等、必要な規定の整備について検討を行った。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・放送番組の種別とその放送時間の公表については、今回整備した制度に基づき、適切に運用していく。 ・また、有料放送契約における消費者保護に関する制度については、検討結果を踏まえ、6月末を目処に必要な制度整備を行う。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 167 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 168 番	
具体的施策	OECD 消費者政策委員会 (CCP) において、加盟国における消費者問題の解決制度の現状比較、現在進められている製品安全に関する情報共有の取組等、幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画します。
担当省庁等	消費者庁、外務省、関係省庁等
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課、外務省経済局経済協力開発機構室
根拠法令 (具体的な条文 (条 項など) も記載)	
平成 22 年度の具体的施策の実施予定等	〔平成 22 年度分の「工程表」〕 ・ CCP において、幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画する。 ・ 電子商取引、製品安全等についての研究・討論・情報交換を行う。 〔参考指標〕 CCP 関連会議への参加回数
平成 22 年度の具体的施策の実施状況	・ CCP 本会合 (第 79 回 : 平成 22 年 4 月 14 ~ 15 日、第 80 回 : 同年 11 月 8 ~ 9 日) (2 回) において、現在進められている各プロジェクト (製品安全、電子商取引等) の取組状況、今後の検討スケジュール等について議論を行った。 個別の参加プロジェクトについては、電子商取引プロジェクト及び製品安全プロジェクトについて作業グループ会合に出席し、情報交換及び議論を行った。 ・ 電子商取引プロジェクト : CCP 本会合サイドミーティング (1 回) ・ 製品安全プロジェクト : CCP 本会合サイドミーティング (1 回)、作業打ち合わせ (1 回)、第 1 回ワーキングパーティ (1 回)
平成 22 年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1 . 平成 22 年度分の「工程表」の達成状況 ・ CCP 本会合において我が国から最新の消費者政策の取組について報告を行うことにより、加盟国間の消費者政策に関する情報共有を行うことができた。 ・ 電子商取引プロジェクトについては、調査分析レポート案に対し、我が国事例のインプットを行うとともに、今後の作業計画について必要な提案を行うことができた。製品安全プロジェクトについては、我が国の現状に関する情報提供を行うことができた。 2 . 過去の実績との比較を踏まえた評価 3 . 上記以外の評価
今後の取組方針 (平成 23 年度を含む。) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・ 引き続き、OECD 会合及び関連作業グループ会合等における幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 168 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 169 番	
具体的施策	地域間・二国間における消費者問題について、日中韓の政策対話の実施等を通じ、国際的な連携の強化を図ります。
担当省庁等	消費者庁、関係省庁等
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・地域間・二国間における消費者問題について、国際的な連携の強化を図る。 ・消費者当局間による政策協議及びオープンフォーラムを開催して対話の促進を図る。 〔参考指標〕 政策対話・協議及び消費者政策に関するフォーラムへの出席回数、各国からの来訪者等への対応回数
平成22年度の具体的施策の実施状況	・日中韓消費者政策協議会(平成22年8月韓国開催)に出席し(1回)、最近の消費者政策に関する取組の報告、3国での消費者被害に関する情報の共有及び消費者紛争救済に関する協力の在り方についての議論を行った。また、同時に開催された有識者等も参加する消費者政策フォーラムに出席し(1回)、製品安全に関する取組、地方消費者行政の活性化に関する取組について発表・討論を行った。 ・また、韓国(2回)、インドネシア、中国、ドイツ(2回)、米国(3回)からの我が国消費者政策に関する問い合わせへの対応を行った。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・上記協議会において、参加各国の最新の消費者政策の進展につき情報交換・議論を行うことにより、3国の消費者政策における今後の具体的な取組事項について確認することができた。また、消費者政策フォーラムにおいて3国の消費者関連団体を含めた関係者との意見交換を行うことができた。 ・上記各国からの問い合わせに関しては、消費者庁の設置及び関連法令の整備等、我が国における消費者政策の進展について各国に対して情報提供を行うことができた。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、日中韓等の地域間及び二国間での政策対話の実施等を通じた国際的な連携強化を図る。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 169 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 170 番	
具体的施策	「消費者保護及び執行のための国際ネットワーク (ICPEN)等を通じて、法執行機関の国際的な連携の強化を図ります。併せて、国際的な消費者トラブル事例を収集する「eConsumer.gov 日本語サイト」を充実し、関係国の執行機関との間で情報を共有します。
担当省庁等	消費者庁、関係省庁等
実施時期	継続的に実施します。
担当部局・課・室名	消費者庁企画課
根拠法令(具体的な条文(条 項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・ICPEN等を通じた法執行機関の国際的な連携の強化として、「インターネット点検キャンペーン」活動、「詐欺防止月間」プロジェクト等へ参加する。 ・関係国の執行機関との間の情報共有を行うため、「eConsumer.gov 日本語サイト」の充実化を行う。 〔参考指標〕 ICPEN 関連会議・プロジェクトへの参加回数
平成22年度の具体的施策の実施状況	・ICPEN 本会合(平成22年11月開催)に出席し(1回)、各国における新たな分野における消費者問題への対応及び国境を越える消費者トラブルについての取組等、各国消費者行政法執行機関との間で情報交換を行った。また、ICPEN 加盟各国の消費者保護当局が参加するインターネットを監視する「インターネット点検キャンペーン」活動に参加した(平成22年度は9月に実施)(1回)。加盟国各機関が一斉に消費者に対して注意喚起及び情報提供等の啓発を行う「詐欺防止月間」については、消費者への集中的・効果的な情報発信の観点から5月の「消費者月間」と合わせて実施することとした。eConsumer.gov については、日本語サイトの整備・情報更新に取り組んだ。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1.平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・上記本会合に出席し、各国の国境と超える消費者トラブルに関する取組について情報交換を行い、我が国の消費者問題への検討に資する情報収集を行うことができた。上記インターネット点検キャンペーンの結果についてICPENに報告し、メンバー各国による法執行協力のための国際連携に取り組むことができた。 ・また、「eConsumer.gov 日本語サイト」について、消費者庁の設置を含む我が国の消費者政策の進展に伴う変更を反映することで同サイト利用者の利便性の向上に資することができた。 2.過去の実績との比較を踏まえた評価 3.上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、ICPEN等を通じた法執行機関の国際的な連携強化に取り組む。

備考	
----	--

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 170 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	変更なし
実施時期	変更なし

**「消費者基本計画」における
具体的施策の実施状況に関する「検証・評価」(平成22年度)**

施策番号 171 番	
具体的施策	越境電子商取引の普及に伴って発生する日本の消費者と外国の事業者の間又は日本の事業者と外国の消費者の間の電子商取引のトラブルについて、諸外国と連携しつつ、その内容の分析、有効な解決手法の検討等を行います。
担当省庁等	経済産業省
実施時期	引き続き検討を行います。
担当部局・課・室名	経済産業省商務情報政策局情報経済課、消費者庁政策調整課
根拠法令(具体的な条文(条項など)も記載)	
平成22年度の具体的施策の実施予定等	〔平成22年度分の「工程表」〕 ・日本の消費者と外国の事業者間又は日本の事業者と外国の消費者間の電子商取引のトラブルの解決手法について、国際的な議論の動向(国連国際諸取引法委員会(UNCITRAL)の作業部会の動向等)も踏まえ、検討を行う。 〔参考指標〕 国連国際商取引法委員会(UNCITRAL)の作業部会を含む国際的な議論に対する対応状況
平成22年度の具体的施策の実施状況	・国境を越えた電子商取引の法的問題について調査し、その結果を報告書として平成22年9月に公表した。 ・韓国、台湾、ベトナムとの間でそれぞれ電子商取引に関する会議を開催し、法整備の状況等に関する情報交換を行った。また、平成22年12月に開始された国連国際商取引法委員会(UNCITRAL)の越境オンライン紛争解決に関する作業部会に専門家を派遣し、積極的に関与した。 ・平成22年9月から「越境取引における消費者トラブルの解決に向けた国際的取組に関する調査」を実施し、海外における相談体制の状況把握を行った。
平成22年度の具体的施策の実施状況に関する検証・評価	1. 平成22年度分の「工程表」の達成状況 ・韓国、台湾、ベトナムとの間でそれぞれ電子商取引に関する会議を開催し、越境トラブルの解決の在り方についても意見交換を行った。また、平成22年12月に開始された国連国際商取引法委員会(UNCITRAL)の越境オンライン紛争解決に関する作業部会に専門家を派遣し、越境トラブルの解決の在り方についての議論に積極的に関与した。 2. 過去の実績との比較を踏まえた評価 ・平成20・21年度に東アジア・ASEAN経済研究センター(ERIA)において、我が国の積極的な関与の下、越境電子商取引のトラブル解決のあり方についての検討が行われており、この検討の成果を二国間会議、UNCITRALの作業部会や「インターネット消費者取引研究会」での議論においても適宜参考にしつつ、更なる検討を行った。 3. 上記以外の評価
今後の取組方針(平成23年度を含む) 「消費者基本計画」の見直しに向けての考え方	・引き続き、二国間会議、UNCITRALの作業部会場も活用し、越境電子商取引のトラブル解決のあり方について、検討を行う。特に、越境取引に関する消費者トラブルの解決に向けて、各国消費者相談窓口間のネットワークを構築するための取組を実施する。
備考	

「消費者基本計画」の見直し

施策番号 171 番	
具体的施策	変更なし
担当省庁等	消費者庁、経済産業省
実施時期	変更なし