

KPIの見直しについて

消費者庁
消費者政策課
令和4年3月

消費者委員会からのご意見

■ 消費者基本計画等の実施状況に関する検証・評価及び消費者基本計画工程表の改定に向けての意見（令和3年12月17日 消費者委員会）

1. 工程表全体に関する事項

(2) 消費者政策におけるE B P Mの推進

消費者政策の企画・立案に当たってもE B P M（証拠に基づく政策立案）を推進していく必要がある。その際には、事前分析と事後検証の二つの観点からデータの収集やK P Iの設定を行うことが重要である。

工程表の改定に当たっては、これまでの消費者委員会意見を踏まえて、以下の四つの基準を念頭にK P Iの見直しを行うこと。

〔「次期消費者基本計画の素案（平成27年2月）等に対する意見」（平成27年2月17日消費者委員会）及び「消費者基本計画工程表の素案（令和2年5月）に対する意見」（令和2年5月29日消費者委員会）〕

(i) 法令及びガイドライン等の**見直しや改訂の実施状況**

(ii) 消費者や事業者等への、法令及びガイドライン等の**周知状況**

(iii) 消費者関連法令の**執行等、行政処分の実施状況**

(iv) 関連する取組全体の効果としての**消費者被害の発生状況**

見直しに当たっては、現状のK P Iについての検証・評価を行うとともに、より効果的なK P Iの設定方法等についても検討の上、指標を設定すること。具体的には、事前分析と事後検証を適切に行えるようにするため、**施策概要に記載された取組を内容に応じ区分**した上で、それぞれに対応した**複数かつ定量的な指標を設定**するとともに、会議や説明会の開催件数等のアウトプット指標ではなく、**認知度や理解度等のアウトカム指標の設定**を積極的に行い、かつ、当該指標について**具体的な目標を定める**こと。併せて、同種の取組については、比較して検証・評価することを可能にする観点から、**できる限り同様の指標を定める**こと。（消費者庁及び関係省庁等）

(略)

KPI設定の考え方

■ 工程表 前文（抄）

「施策の**進捗状況を測定・把握・評価**するため、KPIを設定している。」



■ 消費者政策担当課長会議（令和3年11月）において、以下のKPI設定の考え方を示し、KPIの見直しを含めた検討を各府省庁に依頼。

- 施策の進捗状況を測定・把握・評価するため、
 - ① 指標と目標をセットで設定
 - ② アウトプット指標とアウトカム指標の両方を設定
 - ③ 指標と目標は基本的に数値で設定
- 施策の種類に応じ、アウトプット指標とアウトカム指標を検討
 - ・ 制度の普及、各種周知啓発・情報発信等
 - ・ 行政処分、執行、各種対応等
 - ・ 制度の適正運用等
 - ・ 体制の整備・強化等

KPIの見直しに係る現状

■ 工程表の施策数 : 174 施策

■ KPIを見直した施策数 : 59 施策

うち、指標を何等か見直した施策数 : 22 施策

うち、目標を何等か見直した施策数 : 49 施策

アウトプット指標とアウトカム指標（主な設定例）

複数の指標（関連データを含む。）を多層的に捉えつつ、時系列的に推移を注視することで、施策の効果の確認や更なる展開の検討を目指す。

■制度の普及、各種周知啓発・情報発信等

アウトプット指標 広報資料の作成部数、説明会の回数、情報発信の回数

アウトカム指標 対象者の認知度・理解度

誘導する取組の実施率 等

関連する消費生活相談件数の推移

〔 エシカル消費の認知度、暗号資産交換業者に関するルール
の認知度、ペアレンタルコントロールの認知度 等
国民の3R行動実施率、家庭エコ診断実施世帯数、
大学等における消費者関連の取組の割合 等
暗号資産に関する消費生活相談件数
インターネット通販に関する消費生活相談件数 〕

■行政処分、執行、各種対応等

アウトプット指標 行政処分の実施件数、対応率

アウトカム指標 関連する消費者被害の発生状況

関連する消費生活相談件数の推移

〔 特定商取引法による行政処分件数
預託法による行政処分件数 等
架空料金請求詐欺認知状況（認知件数、被害額）、
ヤミ金融事犯の取締状況（事件数、検挙人数）
架空料金請求に関する消費生活相談件数
送り付け・定期購入に関する消費生活相談件数 〕

■制度の適正運用等

アウトプット指標 説明会の件数、他機関への情報提供回数

地方消費者行政職員・相談員向けの研修の実施回数・参加者割合

アウトカム指標 制度の認知度・理解度

相談員等向け研修の満足度、相談員資格保有率

関連する消費生活相談件数の推移

〔 美容医療サービスに係る消費者からの相談情報の地方公
共同体への提供回数 等 〕

〔 消費者契約法の認知度、取引DPF消費者保護法の認知度、
ODRの認知度、食品表示制度に関する理解度 等 〕

〔 美容医療に関する消費生活相談件数
多重債務に関する消費生活相談件数 等 〕

■体制の整備・強化等

アウトプット指標 協議会の設置数、個別の相談処理件数

アウトカム指標 関連する消費生活相談件数の推移

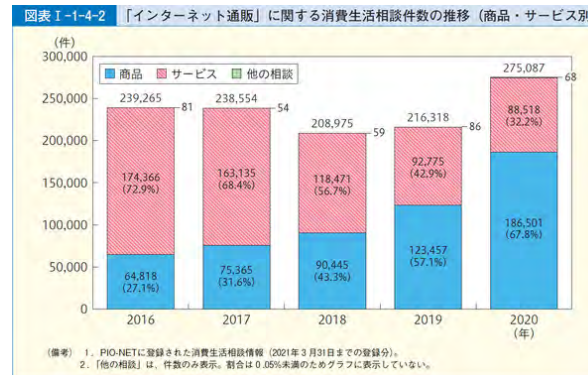
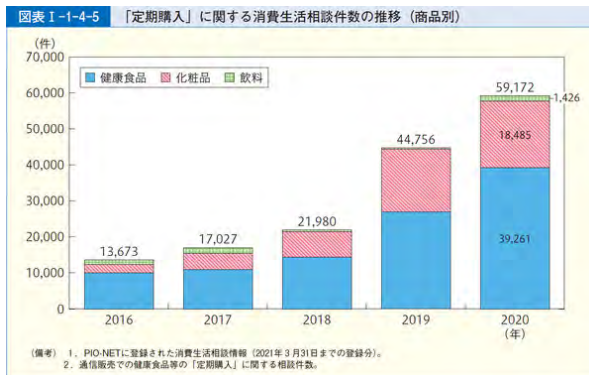
〔 消費者安全確保協議会の設置数、
紛争解決手続処理件数 等 〕

〔 国民生活センターが受け付けた相談件数 〕

消費生活相談件数のアウトカム指標の設定に関する考え方

- ・消費者行政の最前線である消費生活センター等に寄せられる消費生活相談情報は、PIO-NETに蓄積されており、継続的なデータベースのひとつ。 ※年間90万件超
- ・現状、消費生活相談件数の推移を注視することで、消費者を巡る状況変化を確認しており、ひとつの参考指標として設定することが考えられる。
- ・一方、消費生活相談件数の増減に係る評価については、関係するマーケットの状況等も考慮する必要があり、画一的・一律的に取り扱えないため、その具体的な増減を目標値として設定することはなじまない。

(令和3年版消費者白書より)



- ・定期購入に係る消費生活相談件数の急増等を踏まえ、特商法改正により詐欺的な定期購入商法対策を強化。

- ・インターネット取引市場が右肩上がりの状況では、ネット通販等におけるトラブル防止施策を進めても、関連する消費生活相談件数の減少を目標とすることは、現実にそぐわない。

消費生活相談件数を指標に設定した施策(1)

I 消費者被害の防止

(3) ぜい弱性等を抱える消費者を支援する関係府省庁等の連携施策の推進

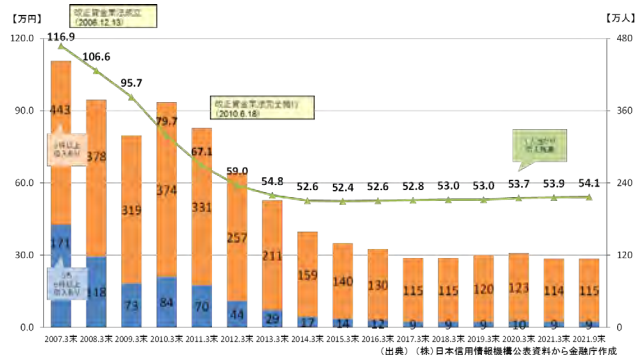
⑥ 「多重債務問題改善プログラム」の実施

【赤下線部が今回追記箇所】

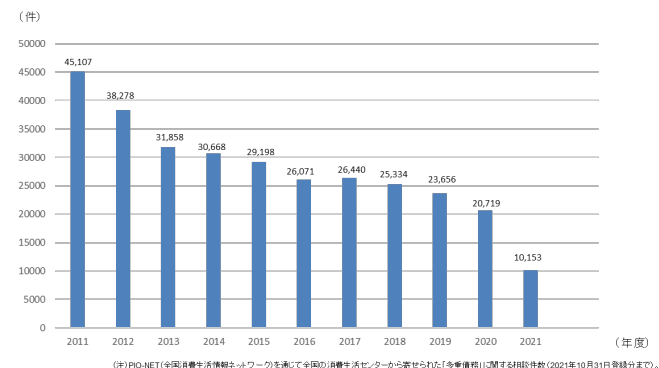
施策概要	アウトプット指標	アウトカム指標
<ul style="list-style-type: none"> 「多重債務問題改善プログラム」の着実な実施 	—	<ul style="list-style-type: none"> ● 貸金業者から5件以上無担保無保証借入の残高がある人数 (出典：株式会社日本信用情報機構公表資料) ● 多重債務に関する消費生活相談件数 <p>【目標】 当該指標を注視しつつ、適切に対応</p>

⇒ 直接的な「貸金業者から5件以上無担保無保証借入の残高がある人数」に加えて、多重債務に関する消費生活相談件数の推移も参照し、消費者を巡る状況に大きな変化が生じていないか等を確認しながら施策を推進。

＜貸金業者からの無担保無保証借入の1人当たり残高及び複数件の借入残高がある人数の推移＞



＜多重債務に関する消費生活相談件数の推移＞



消費生活相談件数を指標に設定した施策(2)

I 消費者被害の防止

(2) 取引及び表示の適正化並びに消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

②商品やサービスに応じた取引の適正化

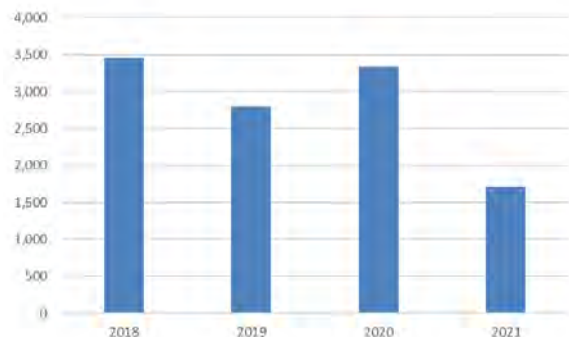
カ 暗号資産交換業者等についての対応

【赤下線部・黒下線部が今回追記箇所】

施策概要	アウトプット指標	アウトカム指標
<ul style="list-style-type: none"> ●改正資金決済法に基づく暗号資産交換業者に関する制度の適正運用 	<ul style="list-style-type: none"> ●国民生活センターにおける消費生活相談員向けの暗号資産等に関連する研修の実施回数 <p>【目標】 6回程度（受講者のニーズに応じて設定）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●<u>暗号資産交換業者に関するルールの認知度</u> <p>【目標】 インターネットアンケート調査結果を踏まえて設定</p> <ul style="list-style-type: none"> ●<u>暗号資産に関する消費生活相談件数</u> <p>【目標】 当該指標を注視しつつ、適切に対応</p>
<ul style="list-style-type: none"> ●暗号資産交換業者等に関する消費者向け注意喚起 		

⇒ 登録を受けた交換業者と取引する必要があるというルールの認知度と、暗号資産に関する消費生活相談件数の推移を注視しつつ、消費者を巡る状況等を確認しながら施策を推進。その際、暗号資産取引市場が伸びている状況を前提として捉える。

＜暗号資産に関する消費生活相談件数の推移＞



(2018年度以降受付、2021年9月7日までの登録分)

＜暗号資産取引金額の推移＞



(一般社団法人日本暗号資産取引業協会資料より作成)

消費生活相談件数を指標に設定した施策(3)

I 消費者被害の防止

(2) 取引及び表示の適正化並びに消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

①商品やサービスに関する横断的な法令の厳正な執行、見直し

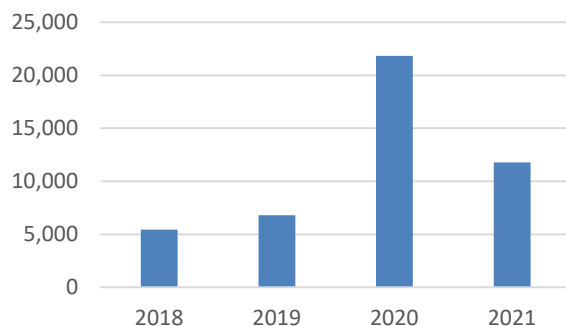
ア 特定商取引法等の執行強化等

【赤下線部が今回追記箇所】

施策概要	アウトプット指標	アウトカム指標
<ul style="list-style-type: none"> ● 特定商取引法及び預託法の執行強化 ● 特定商取引法及び預託法等の見直し ● 悪質ないわゆる「販売預託商法」に対する対処 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特定商取引法による行政処分件数 ● 預託法による行政処分件数 <p>【目標】 消費生活相談の動向、その他社会情勢等を注視しながら適切に執行を行う</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>送り付け、定期購入に関する消費生活相談件数</u>

⇒直接的に生み出される特定商取引法・預託法による行政処分件数（アウトプット指標）に加えて、送り付け・定期購入に関する消費生活相談件数の推移も参照し、消費者を巡る状況に大きな変化が生じていないか等を確認しながら施策を推進。

＜送り付けに関する消費生活相談件数の推移＞



(2018年度以降受付、2022年2月16日までの登録分)

＜定期購入に関する消費生活相談件数の推移＞



＜国内電子商取引(BtoC)市場規模の推移＞



消費生活相談件数のアウトカム指標の設定に関する考え方

- 消費生活相談件数を軸としつつ、関連する施策投入量（アウトプット）や、マーケットデータ、被害データ等の指標と組み合わせることにより、消費者保護等の実現に向けて進捗しているかどうかを確認することが考えられる。



- 今般、消費生活相談件数をKPIに含む施策を8つ設定（既設定は5施策。）。
- 来年度以降、毎年度その妥当性を確認し、必要に応じて、異なる関連データとの組み合わせや、異なる指標の設定等の検討を継続。

消費生活相談件数



- < 例 >
- 貸金業者から5件以上無担保無保証借入の残高がある人数
 - 暗号資産取引額
 - 国内電子商取引市場規模
 - 特定商取引法等による行政処分件数 等