

# 消費者基本計画工程表の評価指標（K P I）の実効性向上を 求める意見書

2021年（令和3年）3月18日

日本弁護士連合会

## 第1 意見の趣旨

1 政府は、消費者基本計画工程表に設定された評価指標（K P I）について、施策の進捗状況をできる限り正確に測定・把握・評価することができるものとなるよう、以下の点に留意して見直しを行い、その実効性を向上させるよう対応すべきである。

(1) 個別の施策目的に照らして、その目的がどの程度達成できているかどうか  
が客観的かつ明確に判断できる指標を設定すること

(2) その指標について年度ごとの達成度をチェックできるよう具体的な目標を  
示すこと

(3) 複数の施策によって一つの施策目的を実現しようとする場合には、当該施  
策の対象分野全体の被害状況等を把握できる指標を設定することも検討する  
こと

(4) 単なる施策内容を指標にするのではなく、各施策目的に照らしてその施策  
の実施がどの程度影響を与えたのかが明らかになる指標とすること

2 前項の見直しは、他省庁のものも含め、消費者庁が主導して行うべきである。

## 第2 意見の理由

1 消費者基本計画の意義と工程表の評価指標（K P I）の重要性

消費者基本法第9条は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者基本  
計画の策定を政府に義務付けている。

政府は、同条に基づいて、平成17年度以降、1期5年、合計4期にわたる  
消費者基本計画を策定してきた<sup>1</sup>。特に第3期消費者基本計画からは、5年間  
の取組予定を明確化するため、各施策ごとの工程表を策定するとともに、各施  
策についての効果把握を行うため、各施策ごとに評価する指標（以下「K P I」

---

<sup>1</sup> 第1期は平成17年度～平成21年度、第2期は平成22年度～平成26年度、第3期は平成27年度～平成31年度、第4期は令和2年度～令和6年度

という<sup>2</sup>。)を設定している。現行の工程表は、消費者基本計画の第5章「重点的な施策の推進」に記載された各項目に対応する形で項目を振り分けた上、項目別に「担当省庁」、「施策概要」、「K P I ・今後の取組予定」が記載されている。さらに「K P I ・今後の取組予定」の中に「K P I」、「目標」、「定義」、「今後の取組予定」が記載されるという体裁になっている（「目標」や「定義」が記載されていない項目もある。）。

このような消費者基本計画及び工程表・K P Iの策定・設定は、消費者政策の実施の見通しや実施状況を明らかにすることで、消費者行政の透明性を高めて施策ごとのP D C Aサイクル<sup>3</sup>を可能にするものであり、消費者の権利のより良い実現を図るために重要な意味を持つものと考えられる。特に、具体的で分かりやすいK P Iの設定は、行政のみならず国民の目から見ても、各施策の進捗を把握しやすくするという点でも大きな意味がある。

また、消費者庁は、産業育成のための行政から消費者目線の行政へとパラダイムの転換をするための司令塔機能を果たすことを重要な任務として創設された官庁であるが、消費者庁が司令塔としての役割を十分果たしていくためにも、実効的なK P Iの設定は極めて重要である。実効的なK P Iの設定により、消費者庁は、自らが所管していない施策についても、その進捗状況を適時適切に把握することができるようになり、他省庁に対して有する措置要求等の権限行使が現実にも可能になると考えられるからである。

しかし、現在設定されているK P Iは、本来期待されているこれらの役割を十分果たしておらず、以上のような観点から抜本的な見直しが必要であると考えられる。

この点、内閣府消費者委員会も、これまでの消費者基本計画の策定過程における意見の中で、繰り返しK P Iの見直しを求めている<sup>4</sup>。

なお、消費者基本計画の事務作業を担当している消費者庁は、消費者行政の司令塔機能を発揮しやすくするという観点からも、自ら所管している施策はもちろんのこと、他省庁の所管する施策についても、実効性あるK P Iの設定のために主導的な役割を果たすべきである。

---

<sup>2</sup> 重要業績評価指標（Key Performance Indicator）

<sup>3</sup> Plan（計画）－Do（実行）－Check（評価）－Action（改善）の4段階を繰り返すことによって業務を継続的に改善する手法

<sup>4</sup> 平成27年2月17日「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」、令和2年5月29日「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」等

## 2 現在の工程表のK P Iの問題点

第4期消費者基本計画の工程表には、以下のとおり、K P Iが無意味又は不十分なものが散見される。

### (1) 無意味なK P Iが設定されているもの

- ① K P Iが、単に規制や制度の「整備・運用状況」となっているもの（I（2）②カ・キ・ケ，I（2）⑧イ，Ⅲ（2）②<sup>5</sup>）

なお、K P Iが「制度の運用状況」、目標が、「消費者保護ルールの整備を実施するとともに」「会合」を「開催」し、「消費者保護ルールの実効性を確保する」などとなっているもの（I（2）②ア）もある。

- ② 取組内容そのものがK P Iとされており、評価指標とは考えられないものの

例えば、対象法の執行状況の把握及びウェブサイト内の特設ページの更新回数がK P Iとして挙げられているもの（I（2）①イ）がある。

- ③ 施策に対応するK P Iが見当たらない、又は関連性が相当低いK P Iしか記載されていないもの

例えば「検討会の取りまとめ結果をうけ、必要な措置を講ずる」という施策に対し、「法の認知度」がK P Iに設定されているもの（I（2）①ウ）がある。

### (2) K P Iとして極めて不十分と思われるもの

- ① K P Iと目標が不整合である、又は、そのK P Iだけでは適切な対応がなされているかどうかの判別が困難であるもの

例えば「法律の厳正かつ適切な執行」等の施策に対し、行政処分件数等のみをK P Iとした上、目標の設定がないもの（I（1）④ケ，I（2）③ア）や、行政処分件数のみをK P Iとした上、その目標を「〇〇法等の厳正かつ適切な執行」等とするもの（I（2）①ア）がある。また、K P Iを「相談対応状況（〇〇年度××件）」としながら、目標を単に「相談対応を適切に行う」とするもの（Ⅲ（2）①）もある。

- ② 数値は示しつつも、本来の施策目的にどのくらい貢献したかが不明確であるもの

例えば「制度の普及」等の施策に対し、単に説明会等の回数のみをK

---

<sup>5</sup> 令和2年7月7日に閣議決定された消費者基本計画工程表の各施策のうち当てはまるものを工程表の項目番号で表示している。あくまでも例示であり、問題のある項目がこれに限られるという趣旨ではない。以下の項目番号も同様。

PIとするもの（I（2）④イ・ウ）がある。また、学校における防止教室の開催率100%を目標値としながら、定義上、全生徒への受講を意味しない（I（1）①カ）など、実質的に見ると目標として不十分・不明確と思われるものもある。

さらに、「ADR手続における和解率」や「申請日から手続終了までの日数」などをKPIとして設置した上、具体的なパーセンテージや日数を目標として設定してあり、この限度では適切と思われるものの、実際の紛争解決内容が真に消費者の視点に立ったものかどうか分からないため、さらなる指標（例えば消費者の満足度等）の設定が必要と思われるもの（I（4）④）もある。

### 3 KPIの見直しに当たっての留意点

(1) 前記のようなKPIの意義、そして実際に設定されているKPIの実情からすると、工程表のKPIの見直しは以下の点に留意して行う必要がある。

- ① 個別の施策目的に照らして、その目的がどの程度達成できているかどうか客観的かつ明確に判断できる指標を設定すること。
- ② その指標について年度ごとの達成度をチェックできるよう具体的な目標を示すこと。
- ③ 複数の施策によって一つの施策目的を実現しようとする場合には、当該施策の対象分野全体の被害状況等を把握できる指標を設定することも検討すること。
- ④ 単なる施策内容を指標にするのではなく、施策目的に照らしてその取組がどの程度影響を与えたのかが明らかになる指標とすること。

なお、具体的なKPI設定に当たっては、平成27年2月17日付け消費者委員会意見書が示した4つの基準<sup>6</sup>も参考になる。

#### (2) あるべきKPIの具体的なイメージ

上記の留意点に照らすと、例えば以下のようなKPI設定が考えられる。

---

<sup>6</sup> 消費者委員会意見書では、KPI設定の基準として（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を示している。なお、（ii）については、広報資料の作成部数や説明会の回数で測るのではなく、周知率（例えば、周知すべき対象者に対して、知っている者の割合や実際に説明を受けた者の割合）で測ることを検討すべきであるとされ、また、（iv）については、消費者被害の抑止の効果を直接的に計測する指標として、PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）の活用等により消費者被害金額を把握することも検討されるべきであるとされている。

- ① 制度の普及を施策とするものについては、普及すべき対象者に対する周知率の具体的な数値目標を年度ごとに示す
- ② 厳正かつ適正な行政処分等の実施を施策とするものについては、行政処分の実施件数に加えて、当該分野における相談件数等消費者被害の発生状況が分かるデータをK P I とし、相談件数の減少値や減少割合の目標を年度ごとに示す
- ③ 決定過程の透明性等、手続面に関する施策については、公聴会の開催割合、審議会・検討会等の公開の割合等を指標の一つとする
- ④ 料金の適正性等の確保を施策とするものについては、査定・検証の件数を指標の一つとする

実際、第4期消費者基本計画工程表の中にも、苦情相談件数をK P I、目標を「苦情受付件数・相談・苦情件数を、取引高も考慮しつつ令和元年度と比較して減少させる」とするもの（I（2）②ク）や、消費生活相談の件数のほか「アンケートにおいて、管理業者との間でトラブルが発生したと回答したオーナーの割合」をK P I としているもの（I（2）②コ）、K P I として「〇〇を行っている市町村数」とし、その具体的な数を目標値としているもの（I（2）①オの①～⑧）など、現実に、実効性のあるK P I の設定がなされているものもある（もっともI（2）②コについては、K P I 自体はアンケートによって被害実態を把握するなど評価できる点があるものの、目標値が定められていない点は課題である。）。

他の施策項目についても、以上を参考に、実効性のあるK P I 及び目標の設定をすべきである。

### (3) 見直しの旗振り役としての消費者庁

前述のとおり、消費者基本計画におけるK P I は、消費者庁の司令塔機能の発揮という観点からも重要な位置付けを占めるのである。したがって、その見直しについては、消費者庁が他省庁のK P I も含めて主導すべきである。

## 4 まとめ

現行の第4期消費者基本計画は、毎年度検証・評価・監視することとされ、「適時適切に見直しを行うこと」とされている。次年度の検証・評価・監視に当たっては、消費者庁主導で、上記のような観点から各施策のK P I の設定について見直しを行い、その実効性を向上させるよう、強く要望する。

以上