

消費者安全の確保に関する基本的な方針

平成22年3月30日
平成28年4月1日最終改正
内閣総理大臣決定

第1 消費者安全の確保の意義に関する事項

近年、食品表示偽装など食に対する消費者の信頼を揺るがす事件が広範囲に次々と起こり、また、高齢者を狙う悪徳商法事案など暮らしの土台そのものを揺るがす問題が生じているなど、これまでの比較的健全な消費生活を支えてきた基盤が変質してきている。これに加え、ガス湯沸器による一酸化炭素中毒事故にみられるように、消費者の権利を損なうおそれのある情報の収集やその情報の共有が不十分であったため、迅速に行政から消費者にこれらの情報が伝わらなかった結果、被害の拡大を防止できなかったという問題、エレベーター事故にみられるように、事故情報の収集について関係省庁間での緊密な連携協力及び情報の共有が不十分であり、また、事故当時、エレベーターについての事故原因を究明する常設の機関がなかったという問題、こんにやく入りゼリーによる窒息事故のように各行政機関の所管する既存の法律にはその防止措置がない、いわゆる「隙間事案」に対する行政の対応の遅れ等により、消費者の間に行政への不信感が生じた。

こうした情勢の変化を受け、消費生活の問題を総合的抜本的に解決していくための新たな枠組みの構築を求める声が高まってきたところであり、平成21年9月、消費者行政を一元的に推進するため消費者庁が設置されるとともに、消費者委員会が設置されることとなった。また、このような状況を踏まえ、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者被害の発生又は拡大防止のための措置、消費生活センターの設置等を内容とする消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）が制定された。

また、食品安全を巡る状況の変化、消費者庁設置に伴う食品安全行政に係る体制の変更等に応じ、平成24年6月の閣議決定により「食品安全基本法第21条第1項に規定する基本的事項」が改定された。

さらに、第180回国会において成立した消費者安全法の一部を改正する法律（平成24年法律第77号）の施行により、生命・身体の消費者事故等について、事故等原因を究明するための消費者安全調査委員会が消費者庁に設置されるとともに、多数の消費者の財産に被害を生じ又は生じさせるおそれのある事態が発生した場合であって、「隙間事案」である場合に、内閣総理大臣が事業者に対し勧告・命令等の措置をとることができることとされた。

また、第186回国会において成立した不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律（平成26年法律第71号）の施行により、消費生活相談員資格試験制度の創設や、消費生活センターに関する条例の整備等、地方公共団体における消費生活相談体制を一層強化するとともに、国、地方公共団体、地域の関係機関、民間団体等の間で地域における消費者の安全を確保するための消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を設置することができることとされた。

本基本方針は、縦割り行政による弊害を打破し、消費者、地方公共団体、国、その他関係者の間において消費者事故等に関する情報が確実・迅速に伝わる体制、生命身体の消費者事故等の原因究明の結果を効果的に消費者安全の確保につなげる運用体制及び財産被害に係る適切かつ効果的な措置の実施のための体制を整備するとともに、地域の現場で消費者と日々接する地方公共団体の消費生活センター等の機能を強化し、また、協議会を設置すること等により、消費者の消費生活における被害を防止し、消費者の安全を確保するため、法第6条の規定に基づき定めるものである。

この基本方針の下で、消費者行政においては、事業者の健全な発展は消費生活にも利益をもたらす、消費者の利益にかなうことは事業者の成長や産業の発展につながるという意識の下、事業者による適正な事業活

動の確保に配慮しつつ、消費者被害の実態を適切に把握し、消費者被害の未然防止、又は発生した場合の被害の拡大の防止のための措置を講じ、国、地方公共団体、消費者団体その他の関係者との緊密な連携の下に、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全の確保を図る。また、消費者被害を防ぐためには、消費者が自ら進んで必要な知識を修得し自主的かつ合理的に行動していくことも重要との観点から、第180回国会で成立した消費者教育の推進に関する法律（平成24年法律第61号）の趣旨にのっとり消費者教育の充実を図る。

また、法第6条第3項のとおり、基本方針については、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第9条第1項に規定する消費者基本計画との調和を保つため、また、消費生活をめぐる情勢の変化に対応するため、適時、必要な見直しを行うこととする。さらに、法第7条第1項において、都道府県知事が基本方針の変更についての提案をすることができることと規定されていることを踏まえ、今後、都道府県知事から基本方針の内容等について意見交換の要望があった場合には、適切に対応する。

第2 消費者安全の確保に関する施策に関する基本的事項

1 消費生活相談等

(1) 消費生活相談等の事務の実施

消費者の立場に立った消費者行政の推進のためには、地域の現場において消費者にとって便利で分かりやすく、かつ、メリットを十分実感できるような行政対応がとられるようにしていく必要がある。また、「消費者の声に真摯に耳を傾け、それに丁寧に対応していくことは、地方分権の下で、地方自治体が地域住民に接する姿勢そのもの」であることは、消費者行政推進基本計画（平成20年6月27日閣議決定）においても明記されているところであり、消費生活が営まれている現場に最も近く、また消費者が日々接する行政主体でもある地方公共団体において、消費者安全の確保を図るための事務が的確に実施される

ようにしていくことが重要である。特に、消費生活センター等は、消費者が消費者事故等の被害を相談し解決を図る上で最も身近な場であり、消費者安全の確保のために必要な情報を収集及び提供し、消費者を消費者事故等による被害から守る拠点となる施設又は機関であるため、この事務が的確に実施されることが重要になってくる。

このため、各地方公共団体において消費生活相談や苦情処理のあっせん等の法第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務（(2)において「消費生活相談等の事務」という。）が消費者のニーズに応じて適正かつ確実に実施されるよう、都道府県と市町村との間で適切な連携を図るとともに、その円滑な実施を期するため、国及び国民生活センターが情報の提供、研修その他の必要な援助を行う。なお、地方公共団体において消費生活相談等の事務を委託する場合は、委託をすることによって消費生活相談等の事務の質が低下することのないよう、内閣府令で定める基準に適合する者でなければ委託してはならない（法第8条の2）。

また、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備するため、平成27年3月に「地方消費者行政強化作戦」が決定されたところであり、国は、相談体制の空白地域解消、消費生活センターの設立促進、消費生活相談員の配置促進・資格保有率向上・研修参加率の向上、消費者教育の推進、協議会の設置について、各都道府県において目標が達成されるよう、その取組を支援していく。

(2) 消費生活センターの設置等

前述のとおり、消費者が消費者事故等の被害を相談し解決を図る上で最も身近な場であり、消費者安全の確保のために必要な情報を収集及び提供し、消費者を消費者事故等による被害から守る拠点として、消費生活相談等の事務を行うための施設又は機関である消費生活センター等を、都道府県は設置することが義務とされ（法第10条第1項）、

市町村は必要に応じ設置するよう努める（法第10条第2項）こととされている。

消費生活をめぐる情勢は社会経済の進展により日々変化しており、消費者事故等の態様等も複雑多様化していくことが見込まれるため、これに応じた消費生活センター等の事務実施体制を構築し、また、強化充実を図っていくことが重要である。各地方公共団体は、その自主性及び自立性の下に、消費生活センターの組織及び運営等について条例を整備する（法第10条の2）とともに、消費生活相談員の処遇の確保及び関係職員に対する研修、的確な情報提供により、適切な人材の確保や資質向上を図るよう努める必要がある（法第11条）、国としても、このような地方公共団体の取組を積極的に支援する。

(3) 消費生活相談員の処遇の確保等

情報や交渉力等において事業者等との間に構造的格差のある消費者を支えるのは、消費生活相談の現場にいる消費生活相談員である。一定の資質を有する消費生活相談員を確保し、質の高い消費生活相談及びあっせんを実施するため、国は登録試験機関による消費生活相談員資格試験を実施する（法第10条の3第3項）。

また、地方公共団体は消費生活相談員の専門性に鑑み、適切な処遇を確保するよう努める必要がある。あわせて、消費生活相談員の資質の向上等を図るため、地方公共団体は国民生活センターや民間団体により実施される研修・講座を活用するとともに、自ら研修を実施する場合には、その充実等を図ることにより、研修等の機会を十分確保するよう努める必要がある。国は、このような地方公共団体の取組を積極的に支援する。

(4) 消費者行政担当職員の資質向上等

地方公共団体の消費者行政担当職員は、関係部署や地域の関係機関等との連携体制を構築していく上で、その核となり舵取りをする存在

であり、消費者行政の企画・立案、調整を行う者として重要な役割を担っている。

国及び国民生活センターは、地方公共団体における消費者行政担当職員がそうした役割を発揮できるような研修の実施等の援助を行う(法第9条)とともに、地方公共団体においては、消費者行政担当職員がこうした研修に参加する機会を十分に確保するよう努めることが求められる。

(5) 消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供

近年、高齢者・障害者の消費者被害が深刻であり、その防止・救済が重要な課題となっている。高齢者等の消費者被害を防止するためには、地域における取組が果たす役割が極めて大きく、判断力が不十分となった高齢者等の見守りネットワークを構築することが重要である。見守り活動を効果的・効率的に実施するためには、各地方公共団体が保有する情報のほか、国及び国民生活センター等が保有する消費生活上特に配慮を要する購入者に関する情報等を共有する必要がある。

このため、法第11条の2の規定に基づき、国、国民生活センター等は、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、消費生活上特に配慮を要する購入者に関する情報等で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供する。

(6) 消費者安全の確保のための協議会等

前述のとおり、高齢者等の消費者被害が増加する中で、高齢者を始めとした消費生活上特に配慮を要する消費者の被害の防止・救済が重要な課題となっているが、そのためには、実際に消費が行われ、問題が発生する現場である地域における取組が果たす役割が極めて大きい。

このため、地域において消費者被害に遭いやすい人を見守るため、法は、国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び

増進に関連する分野の事務に従事するものが協議会を設置することができることとしており（法第11条の3）、具体的に想定される構成員として、福祉、医療、警察、教育、事業者等の地域の関係機関等をガイドラインにおいて提示している。協議会の構成員は必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行う（法第11条の4第1項）。また、地域で活動する消費生活協力団体や消費生活協力員を委嘱することができることとしている（法第11条の7）。こうした制度の活用も含め、国は、地域における見守りネットワークの構築を支援していく。地方公共団体は、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報を始めとする情報について、ガイドラインの規定を参考に、適切な方法により管理する必要がある。

また、高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止に向けて、全国規模で活動する障害者団体・高齢者団体、国の行政機関等を構成員とする高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会を開催し、消費者トラブルの情報共有や各会合での申合せを通じ、地域における見守りネットワーク構築の取組を推進する。

2 消費者事故等に関する情報の集約等

(1) 情報の集約・分析

消費者の消費生活における被害を防止し、消費者の安全を確保するためには、消費者事故等に関する情報の一元的な集約体制や分析機能を整備し、また、関係者間での迅速な情報共有、協働・協力関係を構築していくことが重要である。

このため、関係行政機関、地方公共団体及び国民生活センターは、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは直ちに（法第12条第1項）、それ以外の消費者事故等に関する情報については、被害が拡大し、又は同種類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、速やかに（法第12条第2項）消費者庁に通知する。さらに、地方公共団体においては、法第4条第5項の規定に基づき、消費者事故等の

情報保有主体である消費生活センター等、都道府県警察、消防機関、保健所、病院、教育機関、消費生活協力団体及び消費生活協力員、消費者団体その他の関係者との間の緊密な連携が図られるよう配慮しなければならないことから、連絡調整の場を設ける等の措置を講じることが求められる。その際は、必要に応じ、関係各大臣は地方公共団体に対し適切と認める技術的助言等を行う。

なお、情報の収集・通知に当たっては、いたずらに事務が繁雑にならないように留意し、効率的、効果的に行えるようにする。

また、消費者庁は、法第12条第1項又は第2項の規定による通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報を集約・分析し、その結果を取りまとめ、これを関係行政機関等に適時適切に提供するとともに、公表し、消費者委員会及び国会に報告する（法第13条）。さらに、消費者基本法第10条の2の規定に基づき政府が毎年国会に提出する年次報告においても、消費者事故等に関する情報を集約・分析した結果を適切に活用するよう努める。

情報の集約・分析に当たっては、効率化を図りながら、その適切な処理及び活用ができるよう体制の整備に努めるとともに、関係行政機関、都道府県警察、消防機関、関係独立行政法人、医師等の専門家等の協力を得て、多角的・総合的にかつ迅速に行うことを旨とする。

また、関係行政機関においても、例えば、安全基準の策定・見直しを始め消費者安全の確保を図るための制度の企画や個別作用法の執行に資する体制の整備に努める。

この他、情報の集約に当たっては、海外の関係機関等との協力関係の構築にも努める。

(2) 情報の発信及びリスクコミュニケーション

ア 情報の発信

消費者事故等による被害の発生又は拡大を防止するためには、リコール情報も含め、消費者事故等に関する情報を迅速、的確かつ効

果的に発信し、これまで消費者の不安と不信を招く原因ともなっていた個別事件への行政の対応力の向上を図る必要がある。

このため、消費者庁は、消費者への注意喚起を迅速かつ的確に実施することが不可欠であり、また、悪質な事案への的確な法執行を図る必要がある。これらの対応に当たっては、ルールの透明性を確保することにより、事業者の行政の対応への予見可能性を高めることによって、産業活動を活性化させるという観点にも十分に配慮する。

注意喚起情報の公表に当たっては、関係行政機関、地方公共団体、国民生活センター、消費者団体、教育関係団体、福祉関係団体等関係諸団体の協力を得て、情報発信を強化するとともに、消費者安全の確保が図られるよう、効果的な情報媒体を用いることに加え、特に消費者事故等の被害に遭いやすい子供、高齢者や障害者に行き届くよう、情報を受け取る側に配慮した分かりやすい情報公表となるよう努める。

また、消費者庁が保有する情報の公表に当たっては、情報公表のルールを明確にすることにより、消費者と事業者双方にとって分かりやすい情報提供に努める。また、機密情報の取扱いや公表することによって生じる問題等についても十分に考慮する。

イ リスクコミュニケーション

消費者の安全・安心の確保に資するため、消費者を含む関係者相互間のリスクコミュニケーションの充実などの必要な施策を講じる。とりわけ、食品と放射能については、関係行政機関、地方公共団体等と連携し、消費者の目線で分かりやすい情報提供、リスクコミュニケーションの推進に努める。

この取組は、風評被害の解消にも貢献することが期待される。

3 消費者安全調査委員会による消費者事故等の調査等

(1) 消費者安全調査委員会

消費者の生命身体を脅かす消費者事故等の再発・被害の拡大を防止するためには、その発生原因や被害の原因を科学的に究明し、得られた知見を効果的な対策につなげることが必要である。このため、消費者安全調査委員会は、科学的かつ公正な判断に基づき、自ら調査を実施する事故等原因調査（法第23条）又は他の行政機関等による調査等の結果の評価等（法第24条）により、網羅的かつ効率的に事故等原因を究明し、生命身体被害の発生又は拡大の防止のための施策や措置について、事故等原因調査の完了時に必要があると認めるときは内閣総理大臣への勧告を行う（法第32条）ほか、消費者安全の確保の見地から必要があると認めるときは内閣総理大臣又は関係行政機関の長への意見陳述（法第33条）を行う。

(2) 事故等原因調査等

消費者安全調査委員会は、事故等原因について、責任追及とは目的を異にする科学的かつ客観的な究明のための調査を実施する。また、事故等原因調査等の実施に当たっては、事故の直接的要因だけでなく背景的な要因（組織の安全管理体制、社会制度の在り方等）を解明することや、消費者の使用実態や人間の行動特性等を踏まえた調査等を行うことにより、事故等原因を究明する。

また、事故等原因調査を完了し報告書を作成する際は、報告書の内容が消費者に理解しやすいものとなるように十分配慮するとともに、消費生活のいかなる場に消費者の生命身体を脅かす危険が存在するのかを明らかにするなど、事故等原因調査によって得られた知見を適切に社会に提供するように努める。

事故等原因調査等は、消費者安全の確保のために実施されるものであるが、その実施に際しては消費者安全調査委員会が事故等の被害者等に真摯に向き合うことが重要である。このような認識に基づき、被害者等への情報提供（法第34条）や事故等原因調査等の申出制度（法

第28条)の適切な運用に努める。

4 他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求並びに事業者に対する勧告及び命令等

(1) 他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求

消費者事故等による被害の発生又は拡大を防止するために、内閣総理大臣が「消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置」(法第39条第1項)の実施を当該法律の所掌大臣に求めるに当たっては、その根拠を示して行うほか、第3に示すとおり、平時からの情報の共有等についても留意する。

(2) 事業者に対する勧告及び命令等

ア 重大事故等への対応

重大事故等が発生した場合に、消費者庁が事業者に対する勧告及び命令等を行う可能性のある「隙間事案」に当たるか否かについて、迅速に確定するためには、日ごろから消費者事故等の情報を分析するなどの対応が必要になることから、消費者庁を中心としてその取組を推進する。

「隙間事案」に当たるか否かが一見して明確ではない事案については、まず消費者庁がこれを「隙間事案」になる可能性のあるものとして広く受け止め、その上で、消費者庁及び関係行政機関等において、事案についての法律の適用関係を確認することにより、当該事案を担当する機関が迅速に確定されるようにする。

イ 多数消費者財産被害事態への対応

多数消費者財産被害事態が発生した場合にも、前記アと同様の取組を推進するものとするが、特に消費者庁の所管法令による対応が可能であるものについては厳正かつ的確に対応する。

また、他の法律の規定に基づく措置の実施を当該法律の所管大臣

に求めるに当たっては、第24(1)のとおり対処する。

「隙間事案」については、法に基づき迅速に勧告等を行う。

(3) 法の施行に係る調査権限の地方公共団体への委任

法の施行に必要な場合における事業者に対する立入調査等の権限に属する事務については、都道府県知事等の同意を求め、都道府県知事等がその事務を行うことができるようにするため、都道府県知事等に対して引き続き積極的に協力を求める。

なお、消費者庁は、勧告及び命令等の措置に関連する情報を関係行政機関と共有するように努める。

(4) 関係行政機関の長等への情報提供

消費者庁に集約された情報が、個別事案における関係行政機関の所掌する法律の執行に活用されるとともに、事業者等の協力による有効な対応が図られるよう、内閣総理大臣又は消費者庁長官は、法第38条第2項の規定に基づき、関係行政機関及び事業者等に対し、適切に情報提供を行う。

消費者庁は、こうした情報提供を行うに当たっては、情報提供元に与える影響を十分考慮するとともに、情報提供先による適切な活用が図られるよう努める。さらに、機密情報の取扱いに十分配慮する。

5 食品の表示

食品は、生命・身体を維持し、健康で幸福な生活を送るため等に不可欠なものである。また、食品に関する表示は、食品を摂取する際の安全性の確保及び自主的かつ合理的な食品の選択の機会の確保に関し重要な役割を果たしている。

消費者庁は、平成27年4月に施行された食品表示法（平成25年法律第70号）に基づく新たな食品表示制度等の円滑な運用により、消費者に適切な情報が提供されるようにするとともに、不適正な表示に対す

る是正措置を講ずる。

6 その他

その他、既存の制度について、消費者の視点が反映され、消費者安全の確保が図られるよう、必要に応じて見直しを行う。

第3 他の法律の規定に基づく消費者安全の確保に関する措置の実施についての関係行政機関との連携に関する基本的事項

消費者庁、関係行政機関は、平時から消費者事故等に係る情報の共有に努めるとともに、互いの法制度等について知識を深める。さらに、生命・身体事故等の原因の究明を消費者安全の確保に効果的に結び付けていくためにも関係行政機関相互の連携・協力を努める。

また、消費者被害の発生・拡大を防止し、その安全を確保するためには、省庁横断的な緊急の対応も必要である。このため、法の定める重大事故等又はこれに準ずる事故等（被害が大規模又は広域であり、かつ、関係行政機関において対応の調整を要すると考えられる事故又は事態）が発生した場合であって、緊急の対応を要するとき（以下「緊急事態等」という。）には、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）を本部長とする緊急対策本部を設置する。緊急の対応が必要な場合に備えて、消費者庁及び関係行政機関は、緊急事態等における国の対処の在り方等に関する要綱を作成し、公表する。

第4 消費者安全の確保に関する施策の施策効果の把握及びこれを基礎とする評価に関する基本的事項

関係行政機関は、消費者安全の確保に関する施策について、行政機関が行う政策の評価に関する法律（平成13年法律第86号）に基づく政策評価を行うに当たっては、各々の施策の特性に応じ、「消費者安全の確

保」に係る効果をできる限り定量的に把握するものとし、評価結果については、これを公表するとともに、当該施策に適切に反映させなければならない。地方公共団体においても、同様の施策効果の把握・評価、施策への反映がなされるようにする。

第5 消費者安全の確保を支える重要事項

消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会を実現するためには、消費者が消費生活を安全に営むために必要な幅広い情報を得て学ぶことができる機会の創出や、消費者等の意見を施策に反映し、関係者間の情報及び意見の交換を充実させていくこと、違法行為への対応や消費者の被害等の救済が重要である。このため、関係行政機関にあっては、消費者が自ら商品の安全性等に関する情報を確認し、生命・健康への影響に配慮して、商品を選択・利用でき、商品による事故・危害に適切な対処ができるようにするための、安全、取引、表示その他の分野横断的な消費者教育の推進、消費生活における取引・表示の適正化の取組、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、地方公共団体も含めた関係行政機関、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体等関係者間の情報及び意見の交換の促進を図るための取組、違法な事業者等の行為に対する厳正な法執行、消費者の被害等の適切かつ迅速な救済のための制度の整備、またこれらを有機的に連動させた取組の拡充に努める。