

## 消費生活以外の相談窓口と消費生活相談窓口との連携について

(平成28年3月15日付 消費者庁消費者政策課長、消費者教育・地方協力課長から都道府県・政令指定都市総務担当部(局)長、消費者行政担当部(局)長宛事務連絡) (抄)

(略)

平成27年3月に策定された消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)及び消費者基本計画工程表(平成27年3月24日消費者政策会議決定)において、消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口(※)を案内できるよう取組を進めることとされました(別添1)。

(※)消費生活相談窓口では、消費者からの消費生活相談(製品・食品やサービスによる事故、虚偽広告などの不適切な表示、悪質商法、訪問販売・通信販売等のトラブル等に関する相談)に対応し、相談者への助言や事業者に対するあっせんを行うとともに、都道府県の担当部局との情報共有やその他適切な機関・部署の紹介等を行っています(別添2)。

本計画における施策の趣旨を踏まえ、消費生活相談が消費生活以外の相談窓口寄せられた場合は、円滑に消費生活相談窓口を案内できるよう、貴組織内における連携体制の構築をお願いいたします。

消費生活センター等の消費生活に関する身近な相談窓口を案内する「消費者ホットライン」については、平成27年7月から3桁の電話番号188での運用を開始していますので、併せて貴組織内での周知をお願いいたします。

なお、消費生活相談窓口寄せられた相談について、その内容に応じ、他の適切な窓口を案内することが必要な場合がありますが、貴組織内における連携体制の構築に当たっては、その点についても配慮いただくようお願いいたします。

(略)

○ 消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定) 抜粋

第4章 5年間で取り組むべき施策の内容

6 国や地方の消費者行政の体制整備

(2) 地方における体制整備

(前略)

さらに、消費者が円滑に消費生活相談を受けられるように、近くの消費生活相談窓口を紹介する「消費者ホットライン」の3桁化(平成27年夏から「188」の番号で運用開始予定)を実施し、新しい3桁の番号を周知することにより相談窓口の認知度の向上と活用の促進を図るとともに、土日祝日における消費生活相談体制の整備を含め、大幅な増加が見込まれる消費生活相談への適切な対応を支援する。加えて、消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の円滑な誘導を推進する。

(後略)

○ 消費者基本計画工程表(平成27年3月24日消費者政策会議決定。平成29年6月21日改定。) 抜粋

6 国や地方の消費者行政の体制整備

(2) 地方における体制整備

⑥ 消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談の誘導

労働相談など消費生活以外の相談窓口に寄せられた消費生活に関する相談について、どの相談窓口からでも消費生活相談窓口を案内できるよう取組を進める。【消費者庁、関係省庁等】

# 消費生活相談のしくみ

(別添2)

