

消費者基本計画（平成22年3月閣議決定）

（地方消費者行政関連部分抜粋）

第2 消費者政策の基本的方向

2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

（1）地方公共団体への支援・連携

消費生活の現場を支えるとともに、国の行政との協働が求められる地方消費者行政の強化について、政府は、各地域の社会的、経済的状況も踏まえて、強力な支援を行い、地方公共団体との連携を強化します。特に、第一線で取り組んでいる相談員を始めとする人材の確保や能力の向上、地域での様々な関係者・関係団体の参加や連携の推進、国の行政と現場における双方向の連携強化への支援や環境づくりに取り組みます。

その際、「集中育成・強化期間」（平成21年度～23年度）における積極的かつ集中的な取組を行いつつ、「集中育成・強化期間」後の地方消費者行政については、その望ましい姿や国による支援の在り方について消費者委員会で検討し、その結果を踏まえて強化に取り組みます。

<重点的な取組>

- 「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づく施策の推進、「集中育成・強化期間」後に向けた取組を実施します。

（2）消費者団体等との連携

政府は、消費生活に関する情報の収集と提供や意見の表明、消費者に対する啓発と教育など消費生活の安定と向上を図るための消費者団体の活動との連携やそれらの活動を促進するために必要な施策を講じます。

あわせて、地域、家庭、職域その他の様々な組織や団体などによる消費生活の安定と向上を図るための活動の促進などの必要な施策を講じます。

（3）事業者や事業者団体による自主的な取組の促進

事業者の健全な発展は消費者の利益に資するとともに、消費者の利益の増進は事業者や産業の発展に資するとの観点も踏まえ、政府は、事業者団

【参考資料2】

体等との連携の下、消費者の安全の確保などに関して事業者による適正な事業活動の確保を図るとともに、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者が自らその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための事業者団体による自主的な活動などの促進、公益通報者の適切な保護の促進などの必要な施策を講じます。

(4) 行政組織体制の充実・強化

政府は、公務員に対する十分な消費者教育・研修を実施することにより消費者行政を担う人材の育成を行うとともに、各府省庁及び関係機関における消費者担当部局の強化を行い、消費者の立場に立った政策を十分に遂行し得るような行政組織の整備と行政運営の改善を図るなどの必要な施策を講じます。

消費者庁については、消費者行政の司令塔・エンジン役としての役割が発揮されているかを常に点検し、求められる役割が十分に果たせるよう、その体制の整備に努めます。特に、本計画の遂行を確実にするため、食の安全・安心の確保、情報の分析・原因の究明及び消費者教育の推進に関する司令塔・エンジン役の役割について、体制の拡充を図ります。

また、国民生活センターについて、消費者相談の充実、商品テスト機能の強化、啓発活動の推進によって、消費者トラブルの予防、消費者被害の救済や被害の再発防止を担う中核機関として同様に点検を行い、その体制の整備に努めます。

【参考資料2】

【具体的施策】

今後5年間に講ずべき具体的施策は、以下のとおりです。

1 消費者の権利の尊重と消費者の自立の支援

(1) 消費者の安全・安心の確保

ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信の体制を整備します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
1	<p>全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）の刷新を円滑に実施します。</p> <p>また、受け付けた相談情報をオンライン登録することにより、必要な情報が作成され次第、速やかに集約され、関係機関や相談員にとって、入力作業を含め使い勝手の良い仕組みを構築します。</p> <p>さらに、国における PIO-NET 端末の設置基準に関する検討を踏まえ、関係機関にこれを追加配備します。</p>	消費者庁 国民生活センター	前段について、平成22年度当初から実施します。 中後段について、順次実施します。
2	関係行政機関、関係機関、地方公共団体等から消費者事故情報等を一元的に集約するための事故情報データベースを構築し、個人情報保護に配慮しつつ十分な開示を行い、広く国民からの利用が可能な運用を行います。	消費者庁 国民生活センター	直ちに着手し、継続的に実施します。

【参考資料 2】

(3) 消費者に対する啓発活動の推進と消費生活に関する教育の充実

ウ 地域における消費者教育を推進・支援します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
96	それぞれの機関が有する情報や知識を活用した消費者教育用教材等の作成・配布、出前講座の実施、又は地域で開催される講座等への講師派遣などを行い、社会教育施設等地域における消費者教育の推進を行います。	消費者庁 公正取引委員会 金融庁 法務省 文部科学省 国民生活センター 金融広報中央委員会	継続的に実施します。
97	教育関係者、消費者団体・NPO、企業・事業者団体等の多様な主体の参画・連携による消費者教育のための連携の場を創設するとともに、連携の際の役割分担や取組手法について検討し、その成果を全国的に情報提供します。	消費者庁 文部科学省	平成 22 年度中に検討し、次年度以降に成果を活用します。
98	社会教育主事に対する研修の実施や社会教育における効果的な内容・手法に関する調査研究を実施すること等を通じて、公民館等の社会教育施設における消費者教育の推進を図ります。	文部科学省	継続的に実施します。

(5) 消費者の被害等の救済と消費者の苦情処理・紛争解決の促進

ア 消費者被害の救済のための制度の創設に向け検討を行います。

111	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。	消費者庁	継続的に実施します。
-----	--	------	------------

【参考資料2】

2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上

(1) 地方公共団体への支援・連携

「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」に基づく施策の推進、「集中育成・強化期間」後に向けた取組を実施します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
121	「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。	消費者庁	直ちに着手します。
122	「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。	消費者庁 関係省庁等	平成 22 年度中に結論を得ます。
123	「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	消費者庁 国民生活センター	継続的に実施します。

2 (1) 地方公共団体への支援・連携

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	窓口をさらに増やします。		
124	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。	消費者庁	継続的に実施します。
119 再	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。	国民生活センター	継続的に実施します。
125	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。	国民生活センター	継続的に実施します。
111 再	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。	消費者庁	継続的に実施します。
126	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。	消費者庁	継続的に実施します。

【参考資料2】

(4) 行政組織体制の充実・強化

消費者政策に関する行政組織の整備と行政運営の改善を図ります。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
133	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。	消費者庁 国民生活センター	継続的に実施します。
135	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。	消費者庁 人事院	継続的に実施します。
136	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。	関係省庁等	継続的に実施します。