

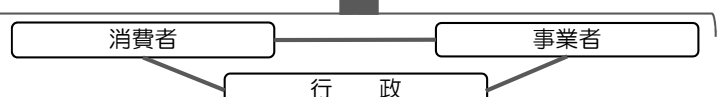
消費者政策の基本的方針

目指すべき姿

- 消費者の権利が尊重され、安全な商品・サービスを安心して消費できる
- 消費の効用・満足度が高まり、豊かな消費生活を営める
- 消費者が、公正で持続可能な社会の形成に積極的に参画する

考慮すべき視点

- ◆ 多くの主体の連携（消費者庁の司令塔機能の発揮）
- ◆ 地域の体制・取組の充実
- ◆ 規制改革による影響の考慮
- ◆ 新たな問題への機動的対応

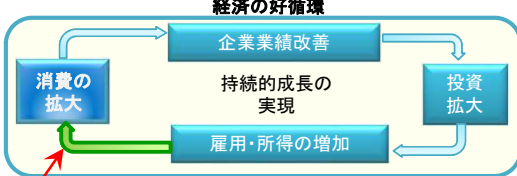


消費者 ← 行政 ← 事業者

消費者を取り巻く環境の変化と課題

1. 経済の好循環と消費者の安全・安心

- ・ 持続的な経済成長のためには「経済の好循環」が重要
- ・ GDPの約6割を消費が占めている（米国約7割）
- ・ 年間約6兆円の消費者被害が発生（推計）
- 安心して消費できなければ、消費者が購入に慎重になる。消費者の安全・安心が確保されてこそ、持続的な経済成長が実現できる。



消費者の安全・安心の確保

2. 高齢化、独居化の進行

→ 高齢者・障害者などの被害防止等が急務

3. 女性の活躍の進展

→ 保育サービス等を安心して受けられる環境が必要

4. 高度情報通信社会の進展

→ 急速な進展への対応が必要

5. 生活のグローバル化

→ 国境を越えた取引の安心や輸入商品の安全の確保等が必要

6. 東日本大震災後の社会・意識の変化

→ 災害発生時の相談体制、平時からの物資の備え等が重要

7. 消費者行動・意識の変化

→ 共有（シェア）、環境に配慮した消費など、多様な消費行動への対応が必要

5年間で取り組むべき施策の主な内容

① 消費者の安全の確保	② 表示の充実と信頼の確保	③ 適正な取引の実現	④ 消費者が主役となって選択・行動できる社会の形成	⑤ 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備	⑥ 消費者行政の体制整備
<p>(1)事故の未然防止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 危険な物質・商品の情報提供、販売規制 <p>(2)事故等の情報収集と発生・拡大防止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者からの情報、子供・高齢者の事故情報等の収集強化と適切な注意喚起 <p>(3)原因究明調査と再発防止</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者安全調査委員会の体制強化 <p>(4)食品の安全性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 製造工程管理等の的確な運用・取組の拡大 ・ 食品と放射性物質に関する正確な情報提供 	<p>(1)景品表示法の普及啓発・厳正な運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業者への普及啓発による法令遵守の徹底 ・ 課徴金制度の活用など厳正な執行 <p>(2)商品・サービスに応じた表示の普及・改善</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 家庭用品、住宅、美容医療等の表示ルールを整備運用 <p>(3)食品表示による適正な情報提供・関係法令の厳正な運用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 食品表示一元化の着実な実施 ・ 新たに施行する機能性表示の理解増進、更なる検討 	<p>(1)横断的な法令の厳正な執行、見直し</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 特定商取引法、消費者契約法の見直し ・ 成年後見制度の活用による高齢者・障害者の権利擁護 <p>(2)商品・サービスに応じた取引の適正化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 電気通信事業法の改正 ・ 割賦販売法の法改正の検討 ・ 商品先物の不招請勧誘による被害防止の取組の徹底 ・ 高齢者向け住まいの届出促進、前払金等の在り方検討 <p>(3)情報通信技術の進展に対応した取引の適正化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ (4)犯罪の未然防止・取締り ・ 特殊詐欺等の取締り強化 <p>(5)規格・計量の適正化</p>	<p>(1)政策の透明性確保と消費者意見の反映</p> <p>(2)消費者教育の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ライフステージに応じた体系的な消費者教育 ・ 学習指導要領の改訂の検討 ・ 地域協議会の設置支援 <p>(3)消費者団体、事業者・事業者団体等の取組の支援・促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者団体の活動支援 ・ 消費者志向経営の促進 <p>(4)公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保</p> <p>(5)環境に配慮した消費行動等の推進</p>	<p>(1)被害救済、苦情処理、紛争解決の促進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 適格消費者団体の資金の確保等の支援の検討 ・ 不当収益をなく奪し、被害者を救済する制度の検討 ・ 商品・サービスに応じたADR（裁判外紛争処理）の活用促進 <p>(2)高度情報通信社会の進展への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ パーソナルデータに関する制度見直し <p>(3)グローバル化の進展への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 国境を越えた取引に関するトラブルの相談体制の充実 ・ 外国人からの消費者相談に対応する体制の充実 	<p>(1)国の組織体制の充実・強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者庁、消費者委員会、関係府省庁等の体制充実と情報共有・連携強化 ・ 国民生活センターによる相談支援機能の強化 <p>(2)地方における体制整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ どこに住んでいても質の高い相談を受けられる体制整備 ・ 認知症の高齢者等の見守りネットワーク等の促進 ・ 消費生活相談員の人材・処遇の確保 ・ 「消費者ホットライン」の3桁化（188）による相談窓口の認知度向上

※ (1)(2)・・・の項目ごとに、①法令・ガイドライン等の整備・見直しの状況、②周知の状況、③各種措置の実施状況、④消費者相談の件数・内容等を、KPI(重要業績評価指標)として設定

計画の効果的な実施

○工程表の作成

- ・ 5年間の取組予定を明確化
- ・ 効果把握のため、施策ごとに指標（KPI）を具体化
- ・ 各府省庁等は、工程表の施策を着実かつ積極的に推進

【実施状況の検証・評価・監視】

- ・ 毎年度、実施状況を取りまとめ
- ・ 消費者委員会、消費者政策会議で検証・評価等を実施

【見直し】

- ・ 1年に1回は工程表を改定
- ・ 環境や課題、取り組むべき施策に大きな変化がある場合は計画を改定