

消費者安心戦略における個別の政策についての国民生活センターの取組

平成 25 年 10 月 21 日

独立行政法人国民生活センター

1. 「物価・消費市場関連対策」の推進

(1) 「物価関連対策」の推進

①物価関連（物価上昇に伴う生活関連物資等の値上げ、便乗値上げ等）の消費生活相談について集計等を行う。

②消費生活相談員向けの研修を実施し、消費生活相談員の相談処理や啓発の能力を高める。

(2) 「消費市場関連対策」の推進

①事業者・事業者団体に対する商品等の改善要望について、フォローアップを実施し、事業者の商品企画・開発に資する。

②「Web 版国民生活」や「くらしの豆知識」において、「食品ロス」「環境などに配慮した消費生活」などについて啓発を行う。

食品と放射性物質に関する情報など、震災に関連する消費生活情報を収集し、ホームページ上の専用ページ等を通じて情報提供を積極的に行う。

自治体等で行なわれている貸与機器等による食品中の放射性物質のスクリーニング検査で、スクリーニングレベルを超えた試料の精密測定を積極的に実施する。

2. 「消費者安心・安全確保対策」の推進

(1) 「消費者被害防止対策」の積極展開

①消費者教育推進のため、消費生活相談員や行政職員向けの研修を実施し、民生委員等への研修を行う講師となるのに必要な知識や技法を提供する。

「全国消費者フォーラム」において、消費者教育をテーマとして取り上げ、消費者団体や一般消費者等が学習、報告、意見交換を行う場を提供する。

② P I O - N E Tにより得られる相談情報等を必要に応じて関係者に提供する。

「見守り新鮮情報」（高齢者やその周りの方々などを対象としたメールマガジン）を発行し、悪質商法や製品事故などの情報をいち早く伝える。

消費者問題出前講座（高齢者やその周りの方々などを対象）を充実し、地域における啓発活動等を促進する。

「高齢者 110 番」を実施（高齢者相談ウィークを設け、その一環として特設電話相談窓口を設置）し、その結果を集計分析し、注意喚起等に活用する。

（２）「消費者被害回復」のための取組

①消費生活相談員、行政職員向けの研修を実施し、消費生活相談員等の相談処理や啓発の能力を高める。

②経由相談体制の充実強化を図り、消費生活センターにおける相談処理を支援するとともに、消費者に対する注意喚起を積極的に行う。

（３）生命・身体・財産の安心・安全確保

悪質性・問題性の高い事業者に関する情報を、法執行課等に迅速に提供し、悪質商法への厳正な取締りと消費者取引の適正化に資する。

以上

「消費者安心戦略」の推進

— 経済社会情勢を踏まえ、消費者の安心・安全確保対策を強化 —

安倍内閣が「三本の矢」(いわゆるアベノミクス)を強力に推進する中、成長戦略「日本再興戦略」が目指す「消費が増え、新たな投資を誘発するという好循環」の実現には、健全で活気と厚みのある消費市場の構築が不可欠。このため、消費者の不安を払拭し、安心・安全を確保するための「消費者安心戦略」を積極的に推進。

「物価・消費市場関連対策」の推進

- 経済金融情勢を踏まえつつ、生活関連物資等に係る物価動向を注視する体制を強化する。また、公共料金改定や消費者相談の充実に向けて適切な対応を確保する。
(消費の5割程度は生活必需品)
- 成長戦略を踏まえ、市場における消費者と事業者の協働・連携を支援すること等により、消費者の多様な好みやニーズを反映した市場の創出、消費の拡大・活性化を目指す。

< 「物価関連対策」の推進 >

- 物価モニター体制の強化
- 公共料金改定の際の料金の適正性の確保
- 消費生活相談員の一層の質向上と養成・確保

< 「消費市場関連対策」の推進 >

- 消費者と事業者との協働支援
(商品企画・開発段階での消費者の参画、食品ロスの削減等)
- リスクコミュニケーション、風評被害対策など

「消費者安心・安全確保対策」の推進

- GDPの6割を占める消費の拡大は、経済成長に必要不可欠。一方で、多様な取引形態の出現や新たな食品・製品の増加の下で、消費者の生命・身体や財産が脅かされるという不安が増大。
- このため、積極的な消費者被害防止対策の展開や、消費者被害回復のための取組などを通じて、消費者の生命・身体・財産の安心・安全確保に取り組む。

< 「消費者被害防止対策」の積極展開 >

- 消費者教育の充実
- トラブルに遭うリスクの高い消費者(高齢者、被害経験者等)を守る「地域ネットワーク」の構築や啓発活動等

< 「消費者被害回復」のための取組 >

- 「消費者被害の集団的回復のための裁判手続」の構築を始めとした消費者被害回復のための取組の充実
- 地域における身近な消費生活相談体制の強化

< 生命・身体・財産の安心・安全確保 >

- 食品表示の充実
- リコール情報の周知強化による事故再発防止
- 悪質商法への厳正な取締りと消費者取引の適正化