

第 9 7 回京都市消費生活審議会 次第

日時：平成 22 年 1 月 20 日(水)

午前 10 時～

場所：京都市 市民総合相談課
(市民生活センター)研修室

1 開会

- 京都市文化市民局長挨拶
- 京都市消費生活審議会会長挨拶

2 新委員紹介

3 議事

(1) 消費生活における課題について

【消費者の安心・安全】

【消費者教育・情報提供】

(2) 計画の実効性の確保について

4 その他

5 閉会

資料

- (1) 消費生活における課題について **1**
- (2) 計画の実効性の確保について **25**

参考（消費者庁 公表資料）

- 消費者庁の今後の取組（工程表） **26**
- 新たな「消費者基本計画」関係 21 年 11 月意見募集時の資料 **31**
- 〃 〃 21 年 12 月総論部分スケルトン **35**

京都市消費生活審議会（第17期）委員名簿

（任期 平成20年12月1日～平成22年11月30日）

	氏名	所属団体・役職名	区分
会長	松岡 久和	京都大学大学院法学研究科 教授	学識
表示・包装適正化部会			
部会長・ 審議会会長代理	大谷 貴美子	京都府立大学大学院生命環境科学研究科 教授	学識
	市川 篤子	市民公募委員	その他
	伊藤 義浩	京都市小売商総連合会 会長	事業者
	今嵐 正三	京都府中小企業団体中央会 参事役	事業者
	奥原 恒興	京都商工会議所 専務理事	事業者
	狩野 佳代子	京都市生活学校連絡会 副会長(桂生活学校 運営委員長)	消費者
	早瀬 善男	京都商店連盟 会長	事業者
	星野 光恵	住みよい京都をつくる婦人の会 幹事	消費者
	若林 靖永	京都大学大学院経営管理研究部 教授	学識
	渡辺 明子	京都生活協同組合 副理事長	消費者
消費者苦情処理部会			
部会長	山本 克己	京都大学大学院法学研究科 教授	学識
	糸瀬 美保	京都弁護士会 弁護士	学識
	尾上 妙子	京都市地域女性連合会 常任委員	消費者
	川口 恭弘	同志社大学法学部・法科大学院 教授	学識
	高田 艶子	特定非営利活動法人コンシューマーズ京都(京都消団連) 副理事長	消費者
	永井 弘二	京都弁護士会 弁護士	学識
	森田 政子	社団法人京都市老人クラブ連合会 理事	その他
	結城 公生	京都新聞社 論説委員	学識
	和久井 郁子	市民公募委員	その他

※ 区分は、京都市消費生活条例第37条第2項による。

第97回京都市消費生活審議会

座席表

	大谷 貴美子 部会長 ○	松岡 久和 会長 ○	山本 克己 部会長 ○	
表示・包装適正化部会				消費者苦情処理部会
市川 篤子 委員 ○				○ 糸瀬 美保 委員
伊藤 義浩 委員 ○				○ 尾上 妙子 委員
今嵐 正三 委員 ○				○ 川口 恭弘 委員
狩野 佳代子 委員 ○				○ 高田 艶子 委員
早瀬 善男 委員 ○				○ 永井 弘二 委員
若林 靖永 委員 ○				○ 森田 政子 委員
渡辺 明子 委員 ○				○ 結城 公生 委員
				○ 和久井 郁子 委員
	○ 鷺頭 雅浩 市民生活部長	○ 山岸 吉和 文化市民局長	○ 山本 滋生 市民総合相談課長	

(1) 消費生活における課題について

【消費者の安心・安全】

- ① 消費生活相談の充実について・・・・・・・・・・・・・ **2**
- ② 複雑，高度化する相談への対応について・・・・・・・・・・・・・ **4**
- ③ 高齢者等のさまざまな見守りの仕組みについて・・・・・・・・・・・・・ **6**
- ④ 多重債務問題への取組について・・・・・・・・・・・・・ **8**
- ⑤ 住まいの安全の推進について・・・・・・・・・・・・・ **10**
- ⑥ 事業者指導の強化について・・・・・・・・・・・・・ **12**
- ⑦ 食の安全の推進について・・・・・・・・・・・・・ **14**
- ⑧ 表示に関する基準・ガイドラインの取組について・・・・・・・・・・・・・ **16**

【消費者教育・情報提供】

- ⑨ 義務教育期の消費者教育について・・・・・・・・・・・・・ **17**
- ⑩ 若年者の消費者被害の防止のための取組について・・・・・・・・・・・・・ **18**
- ⑪ 広報・啓発における各種媒体の効果的な活用方法について・・・・・・・・・・・・・ **20**
- ⑫ 地域の催しや団体を通して行う啓発のあり方について・・・・・・・・・・・・・ **21**
- ⑬ さまざまな消費者教育講座の開催について・・・・・・・・・・・・・ **22**
- ⑭ 豊かにくらすことができる環境の整備・創造について・・・・・・・・・・・・・ **24**

(2) 計画の実効性の確保について・・・・・・・・・・・・・ **25**

① 消費生活相談の充実について

1 現状

- 国の調査では、1 年間に購入した商品や利用したサービスについて被害を受けたり、振込め詐欺による被害を受けたりしたことがある人は、2 %程度……参考 1
- 上記のうち、消費者被害に遭っても、どこにも相談していない人が3分の1存在し、消費生活センター等に相談した人は、約 14%……参考 2
- 京都市では広報後に相談の増加傾向（21 年 10 月～）
 - ・ 相談窓口案内チラシ等の全戸配布や地下鉄ポスター掲示などの広報後は相談件数が増加する傾向があり、相談先が分からずにあきらめている場合があると思われる。
- 週末電話相談の実施（17 年 4 月～）
 - ・ 土曜日及び日曜日（年末年始除く。）、午前 10 時から午後 4 時まで。
 - ・ 情報提供、助言のほか、あっせんの必要な案件は、平日の相談時間に消費生活専門相談員に相談するよう勧めている。
 - ・ 府市共同で、特定非営利活動法人 京都消費生活有資格者の会に委託して実施。（相談実績）

	20 年度	19 年度
週末電話相談（1 日平均）	929 件（9.0 件）	1,162 件（11.3 件）
参考 平日の消費生活相談（1 日平均）	7,801 件（32.1 件）	7,692 件（31.4 件）

- インターネット消費生活相談の実施（21 年 1 月～）
 - ・ 電子メールにより返信し、情報提供、助言のほか、詳細な聴き取りやあっせんの必要な案件は、平日の相談時間に消費生活専門相談員に相談するよう勧めている。
 - ・ 相談実績は、20 年度は 3 ヶ月間で 5 件、21 年度は 10 月末現在で 45 件。
- 状況に応じた専門の相談窓口等の設置
 - ・ 多重債務相談 256-3160 の開設※、多重債務特別相談会の開催など（※ 19 年 12 月～、消費生活相談件数のうち多重債務相談は 19 年度 414 件、20 年度 1,145 件で、月 100 件前後）
- 消費者ホットラインの開設（22 年 1 月～）
 - ・ 京都市内からホットラインに電話すると、市民生活センターにつながるの、相談件数は若干増加することが見込まれる。

市内には市民生活センターと京都府消費生活安全センターの 2 つの相談窓口があり、それぞれの相談電話番号も引き続き使われるので、新たに電話番号を調べて相談しようとする人は、3 つの選択肢があることになる。ホットラインの浸透に従い、市内在住者では、府よりも市のセンターに相談する人の割合が増えていくと考えられる。

2 課題

- 潜在する被害をより少なくするための方策の検討
 - ・ 相談窓口の効果的な周知方法
 - ・ 相談する機会の拡大 など

3 今後の方向性

参考 1 （出典：平成 20 年度「国民生活選好度調査」（内閣府，21 年 6 月公表））

商品・サービスによる被害，振込め詐欺による被害を受けた有無

	ある	ない	無回答	回答者
20 年度	1.8%	98.0%	0.2%	全国の 15 歳以上 75 歳未満の男女 4,480 人
19 年度	2.6%	97.4%		全国の 15 歳以上 80 歳未満の男女 4,164 人

参考 2 （出典：平成 20 年版「国民生活白書」（内閣府，20 年 12 月公表）＊）

消費者被害に遭ったときの相談先（上位 5 項目）		割合	回答者
1	どこにも相談することも伝えることもしなかった	33.7%	全国の 15 歳以上 80 歳未満の男女 104 人。
2	販売店やそのセールスマンに伝えた	20.2%	
3	家族，友人，民生委員，ホームヘルパーなどに相談した	17.3%	
4	消費生活センターまたは国民生活センターに相談した	13.5%	
5	メーカーに直接伝えた	11.5%	
5	警察に相談または被害届を出した	11.5%	

＊ データは，内閣府「国民生活選好度調査（2008 年）」からの特別集計で，2006 年（平成 18 年）度中に購入した商品や利用したサービスについて被害を受けたり，振込め詐欺による被害を受けたりしたことがあると回答した人のうち，「その被害について，どこかに相談したり，伝えたりしましたか。（あてはまるもの全てに○）」という問いに対し回答した人の割合。

② 複雑，高度化する相談への対応について

1 現状

- 審議会による調停制度は，12 年度に実績が 1 件あるのみで（審議会決定により内容非公開），必ずしも活用されているとは言えないが，あっせん不調の案件を調停の対象とすることは内容的に難しい。……参考 1
- 弁護士による法律指導及び助言を実施（電話による助言，月 1 回の法律事例研究会）。
- 弁護士による「消費生活相談支援事業」を開始（21 年 10 月～（消費者行政活性化基金活用））
 - ・ 弁護士による法律指導及び助言（週 1 回 2 時間の面談）
 - ・ 消費者サポートチームによるあっせん
- 消費生活専門相談員の研修……参考 2

2 課題

- 審議会による調停制度，消費者サポートチームによるあっせんの活用
- 高度専門化する相談を支援するための専門相談員のスキルアップ
 - ・ 商品の内容・仕組み・リスク，関係法令など最新の情報の把握ほか
- すまいよろず相談など専門相談機関と連携

3 今後の方向性

参考１ 消費生活専門相談員のあっせん不調について

20 年度実績

相談総件数	あっせん件数 (あっせん率)	あっせん解決件数 (あっせん解決率)	あっせん 不調件数
7,801	272 (3.5%)	256 (94.1%)	16

あっせん不調の内訳

不調の内容	件数
相談者が、法的手段などに移行したため	7
話し合いによる解決が困難であると認められたため	9

参考２ 消費生活専門相談員の研修

平成 20 年度

- 国民生活センター研修部主催研修
 - 消費生活相談員 専門・事例講座 (3 日) 5 名
 - 消費生活相談員 移動セミナー (1 日) 1 名

平成 21 年度

- 国民生活センター研修部主催研修
 - 消費生活相談員 専門・事例講座 (3 日) 5 名 (予定含む)
 - 消費生活相談員・専門 2 日コース (京都市) 3 名
 - 消費生活相談員・専門 2 日コース (大阪市) 2 名
- 近畿経産局主催
 - 改正特定商取引法・割賦販売法説明会 (半日) 1 名

③ 高齢者等のさまざまな見守りの仕組みについて

1 現状

- くらしのみほりたい事業

みほりたい登録者：消費者被害に関心のある人を地域に広げる仕組み

(被害が疑われる場合は、被害者本人から相談するよう奨励する。)

登録後：① ステッカーを配布(表示内容：「くらしのみほりたい」の表示、市民生活センターへの電話番号を掲載し、相談を呼びかける表示)

② 消費生活相談・情報メール便の配信

平成 21 年 12 月末現在登録者数 1,622 人(目標：22 年度末までに 3 千人)

- 京都市高齢者・障害者権利擁護ネットワーク連絡会等、その他の福祉分野との連携
 - ・ 地域包括支援センター等へ出前講座を P R
 - ・ 福祉分野の見守りの仕組みとの連携……参考 1
- 老人福祉員の研修会において、隔年で出前講座を実施(1,400 人規模)
- 判断能力の衰えている方の成年後見制度の利用促進に向けた広報
 - ・ マイシティライフ 202 号に記事掲載

2 課題

- くらしのみほりたい事業の今後の推進について
 - ・ 登録後のケア
 - ・ 目標 3 千人到達後の方向性
 - ・ ステッカー配布の意義の検討……参考 2
- 福祉分野のネットワークとの連携強化
 - ・ 地域包括支援センターとの協力による相談態勢の強化策の検討
- 判断能力の衰えている方の成年後見制度の利用促進

3 今後の方向性

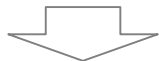
参考1 福祉分野の見守りの仕組みづくり

認知症あんしん京づくり推進事業（認知症あんしんサポーター）

サポーター：認知症の基礎知識と対応方法の理解者を地域に広げる仕組み

平成20年3月末現在登録者数15,581人（目標：22年度末までに1万人）

→ 新たな目標を設定し事業継続（目標：26年度末までに5万人）



「一人暮らしお年寄り見守りサポーター」21年10月募集開始

同サポーターは、サポートの必要な方を地域包括支援センターへ連絡し、センター職員が民生委員等との連携のもと状況確認する。

＊ 同サポーターと「くらしのみほりたい」

長寿福祉課が説明会等を行う際は、みほりたい募集チラシを配布するなど、連携して事業展開を行うこととしている。

参考2 改正特定商取引法（21年12月施行）の「契約を締結しない旨の意思」の表示と、地方自治体の「訪問販売お断り」等のシール配布に関する消費者庁の見解

（見解の要約）

- ・ 「訪問販売お断り」シールの貼付は、特商法の表示には当たらない。
- ・ 地方自治体が条例で、「訪問販売お断り」の張り紙・シールを無視して消費者を勧誘する行為につき不当な取引として指導・勧告等の対象としていることは、特商法の解釈に影響は受けない。
- ・ 条例に規定が無い地方自治体や消費者自らが張り紙やシールを貼る取組についても、それがあつ場合は、事業者は商道徳として、消費者意思を当然尊重する必要がある。

（本市の場合）

「くらしのみほりたい」のシール配布

{	表示内容	京都市くらしのみほりたい
		「悪質商法」でお困りのときはご相談ください
		市民生活センター 電話256-1110

- ・ 現行でも、センターにすぐ相談されると思わせる点では、悪質な訪問販売業者に対して相応の効果はあるようだが、「訪問販売お断り」の表示ではない。
- ・ 本市条例では、「不招請執よう勧誘」が条例違反であり、「訪問販売お断り」のステッカーや消費者の自主的な張り紙を無視して勧誘したことをもって、直ちに条例違反には当たらない。

④ 多重債務問題への取組について

1 現状

- 金融庁に「多重債務者対策本部」が設置される（18 年 12 月）。
- 消費生活行政推進会議に「多重債務問題対策専門委員会」を設置し、庁内連携を強化（19 年 10 月から）。

年度	開催状況	委員会構成
19 年度	10 月 17 日 12 月 3 日	心のケア：こころの健康増進センター 生活再建：地域福祉課
20 年度	12 月 4 日	公租公課：収納対策課，保険年金課，住宅政策課
21 年度	12 月 1 日	学校教育：学校指導課

消費生活基本計画に基づく庁内会議「消費生活行政推進会議」の専門委員会として、多重債務者対策について、情報交換，問題の把握，共有に努める。

- 多重債務相談を目立たせるよう，消費生活相談とは別に，19 年 12 月から「多重債務相談 256-3160」を開設。相談件数は月 100 件前後から 21 年度 70 件強に下降。……参考 1
- 専門家へ確実につないでいくため，本市においても 20 年 4 月から受任を前提とした「弁護士による多重債務特別相談」を実施し，充足率は 6 割強。……参考 2

開催日	開催時間	定員
毎週水曜日	午前 9 時～正午	4 名
第 1・第 3 水曜日	午後 5 時 30 分～8 時 30 分	8 名
第 1・第 3 水曜日の翌週月曜日	午後 5 時 30 分～8 時 30 分	4 名

※ いずれも 1 人あたりの相談時間は 45 分。

※ 弁護士が面談で相談を行う。基本的には，初めに多重債務相談電話に相談いただき，状況の整理を行う。

- 相談窓口周知の強化（こころの健康増進センターとの合同相談や「地下鉄車内広告」等を掲出。）
- 「ワンストップ・サービス・デイ」の試行実施（21 年 11 月 30 日）
- 「ヤミ金・架空請求被害対策協議会（京都弁護士会主催）」，「京都府多重債務問題関係機関対策協議会（京都府主催）」等による連携

2 課題

- 心のケア，生活再建，公租公課，教育部門など，庁内連携の更なる強化策の検討
- 改正資金業法の完全施行（22 年 6 月までに実施予定）後の特別相談のあり方の検討
- 相談窓口の広報協力など京都府警察のヤミ金対策との連携

3 今後の方向性

参考 1 多重債務相談件数

内訳		21 年度 (10 月末)	20 年度	19 年度 12 月～
受付方法	電話	411	848	297
	来所（電話＋来所を含む）	101	297	117
居住地	本市	489	1,096	392
	本市外	23	49	22
対応結果	専門相談の代行予約	218	465	141
	その他	294	680	273
相談総計		512	1,145	414
参考：月当たり相談件数		73.1	95.4	103.5

※ 相談件数は、PIO - NET の分類項目「融資サービス」による。ヤミ金融、保証金詐欺に関する問合せ等も含む。

※ 代行予約先は、本市の「多重債務特別相談」の他、弁護士会、司法書士会の無料相談窓口

参考 2 多重債務特別相談

	区分	定員（A）	予約人数	相談人数（B）	充足率（B／A）
20 年度	水曜・夜間	96	85	74	77.1%
	水曜・午前	96	76	69	71.9%
	月曜・夜間	—	—	—	—
	上半期計	192	161	143	74.5%
	水曜・夜間	96	77	73	76.0%
	水曜・午前	88	48	42	47.7%
	月曜・夜間	68	45	41	60.3%
	下半期計	252	170	156	61.9%
21 年度	水曜・夜間	88	46	45	51.1%
	水曜・午前	96	77	67	69.8%
	月曜・夜間	40	25	24	60.0%
	上半期計	224	148	136	60.7%

参考 3 改正貸金業法の主な動き（18 年 12 月の貸金業規制法の改正法公布から段階的に施行）

19 年 1 月 ヤミ金融に対する罰則の強化・・・懲役 5 年→10 年

19 年 12 月（本体施行、貸金業の適正化）

- ・ 取立規制の強化（禁止行為や義務行為の明確化）
- ・ 貸金業協会の自主規制機能強化（認可法人化、過剰貸付防止等に関する自主規制ルール制定の義務化）

21 年 6 月 過剰貸付の抑制等

- ・ 指定信用情報機関制度の創設（信用情報機関を指定する制度を導入、貸金業者が借り手の総借入残高を把握できる仕組みを整備）

22 年 6 月 18 日までに（本体施行後 2 年半に当たる 6 月 18 日が施行期限となっている。）

- ・ 出資法の上限金利を 20% に引下げ（グレーゾーン金利の廃止）
- ・ 総量規制の導入（返済能力の調査の義務付け等）

⑤ 住まいの安全の推進について

1 現状

- 住まいの耐震化の促進
 - ・ 京都市建築物耐震改修促進計画（19年7月策定，取組期間は27年度まで）
 - ・ 住宅の耐震化率：平成15年の推計値で約69%，耐震化率の目標90%以上
 - ・ 特定建築物の耐震化率：平成19年の推計値で約82%，耐震化率の目標90%以上
 - ・ さまざまな支援策の実施……参考1
- 住まいに関する相談事業の実施
 - ・ すまいよろず相談 ほかに……参考2

2 課題

- 耐震改修に関する各種助成制度の利用促進

3 今後の方向性

参考1 すまいよろず相談のチラシ裏面から抜粋

＜木造住宅耐震改修助成＞ 工事費などの2分の1（上限60万円）を助成（補助）する制度です。その他条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：住宅政策課 ☎222-3666	＜京町家等耐震改修助成＞ 工事費などの2分の1（上限90万円。景観重要建造物は130万円）を助成（補助）する制度です。その他条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：住宅政策課 ☎222-3666
＜高齢者等の木造住宅簡易耐震改修等助成＞ 工事費などの2分の1（上限30万円）を助成（補助）する制度です。その他条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：住宅政策課 ☎222-3666	＜分譲マンション耐震改修助成＞ 工事費などの2分の1（1戸あたり上限60万円）を助成（補助）する制度です。その他条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：住宅政策課 ☎222-3666
＜木造住宅耐震改修・建て替え融資＞ 1%前後の低利の貸付制度です。現在の利率や条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：住宅政策課 ☎222-3666	＜分譲マンション建て替え・大規模修繕アドバイザー派遣事業＞ 管理組合を対象に、専門家を派遣する制度です。その他条件等は、お問い合わせください。 お問い合わせ先：京都市すまい体験館 ☎693-5131

そのほかにも耐震診断を行う方への支援策として、＜木造住宅・京町家耐震診断士派遣事業＞＜分譲マンション耐震診断助成事業＞及び＜特定建築物耐震診断助成事業＞があります。いずれも建築安全推進課（☎222-3613）にお問い合わせください。

安心・安全・快適な住生活をサポート。相談、講座、図書室など住まいの情報を発信

[携帯サイト](#)
[サイトマップ](#)
[お問い合わせ](#)

京都市すまい体験館

[文字](#)
[大](#)
[標準](#)
[サイト内検索](#)

[トップページ](#)
[すまいよろず相談](#)

すまいよろず相談

京都市すまい体験館では、すまいに関する様々な相談に応じるため、下記の無料相談を行っています。

すまいよろず相談のチラシ(PDF,1.6MB)もご覧ください。

[一般相談](#)

すまいに関する一般的な相談に、電話や面談で応じます(予約不要)。
(京都市すまい体験館の休館日を除く毎日)

[専門相談](#)
[クリック！](#)

専門的な内容の相談に、専門家が面談で応じます。予約優先制ですので、事前に電話でお申込みください。なお、当日の申込みにつきましても、ご来館前にお電話ください。

[メール相談](#)
[クリック！](#)

すまいに関する一般的な相談に、電子メールで応じます。

[訪問相談](#)

住宅のバリアフリー改修に関して、ご自宅を見る必要性が高い場合は、実際に訪問して相談に応じます。

[よくある相談](#)

只今準備中です

↑このページの先頭へ

京都市すまい体験館

〒601-8041 京都市南区東九条南烏丸町35-6(アクセス案内) TEL:075-693-5131 FAX:075-662-0397

[施設のご案内](#)

[すまいよろず相談](#)

[すまいスクール・講座・イベント](#)

[分譲マンション建て替え・大規模修繕アドバイザー派遣制度](#)

[ぼん住る\(機関誌\)](#)

[すまいの情報箱お役立ち情報](#)

[アクセス・お問い合わせ](#)



京都市すまい体験館
お気軽にご来館ください。

(専門相談)

相談分野

1. 建築相談(相談員:一級建築士など)
住宅のお手入れやリフォームの方法など、住宅に関する建築技術全般に関する相談に応じます。
2. 法律相談(相談員:弁護士など)
欠陥住宅の問題や住宅をめぐる近隣とのトラブルなど、すまいに関する法律上の問題に応じます。
3. 不動産相談(相談員:宅地建物取引主任など)
土地・住宅の売買手続きや、賃貸住宅の入退去時のトラブルへの対応方法など、不動産全般に関する相談に応じます。
4. 分譲マンション管理相談(相談員:マンション管理士など)
管理組合活動の進め方や大規模修繕の実施方法など、分譲マンションの管理に関する相談に応じます。
5. 税務相談(相談員:税理士など)
住宅の売買や相続、維持管理などにかかる税金に関する相談に応じます。

【注意】係争中の案件、物件や業者の斡旋・紹介、経営アドバイス及び営利目的の相談などは行っておりません。また、相談のご利用は、京都市在住、在勤又は在学の方に限らせていただきます。

⑥ 事業者指導の強化について

1 現状

- 事業者からの訪問時*やあっせん等で呼び出しに応じた事業者の来所時に、口頭で、法令の一般的解釈について、指導的啓発を行っている。（* 平成 20 年度実績：93 社 185 回）
- 相談案件の多い事業者等については、適宜、京都府、京都府警と連携を図っており、法令に基づく指導や立件の必要性については、京都府、京都府警の判断による。
- 概ね前述の流れで対応できているが、事業者の取引行為に悪質性が認められ、被害が拡大する可能性があるときは、本市独自に消費生活条例に基づいて文書指導・勧告等を行う場合もある。（直近では、平成 11 年度に勧告実績 1 件あり。）……参考 1
- 消費者庁では、「地方消費者行政強化プラン策定本部」での現時点での検討内容として、「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」の概要案を 21 年 12 月 25 日に公表したが、その中でも、「法執行の強化」が課題とされている。……参考 2

2 課題

- 事業者指導の強化の方向性
 - ・ 消費者庁では、法執行の強化のために地方に期待することとして、「法執行を担う体制整備と人材強化」を掲げており、地方の側から権限委譲も含めた指導強化を考える際の必須の課題と言える。
 - ・ 広域化へ対応するための連携の強化も課題とされているが、その関わり方として、都道府県の消費生活センターの機能を踏まえ、府市協調を図る必要がある。

3 今後の方向性

参考 1 平成 11 年度の勧告実績

エステ（キャッチセールス）事業者への正当に解約された契約の既払金返還に関する勧告。結果、9 人の相談者全員に全額返還され、以後事業者行為に改善が見られた。

参考 2 平成 21 年 12 月 25 日 消費者庁 公表

「地方消費者行政の充実・強化のためのプラン」（概要）（案）より

3. 主なテーマごとの地方への期待と消費者庁の取組み

(1) 消費生活相談体制の充実

① 市町村の消費生活センター・相談窓口の機能

【地方への期待】

- 「モデル」事例も踏まえた相談窓口の充実を
- 庁内関係部署や関係者との連携による相談の「掘り起こし」を
- 被害回復から生活再建まで基礎自治体の「総合力」での対応を

【消費者庁としての取組み】

- 地方自治体と「顔の見える関係」を構築します
(中略)

② 都道府県の消費生活センターの機能

【地方への期待】

- 市町村の消費生活センターや相談窓口の立上げの支援を
- 基礎自治体の補完的機能を
- 「センター・オブ・センターズ」としての機能を
- 「商品テスト」の機能の充実を

【消費者庁としての取組み】

- (独)国民生活センターによる支援を充実します
(中略)

③ 実情に応じた都道府県と市町村の連携

【地方への期待】

- 県のセンター機能の高度化を中心とする連携の展開を
- 管内の消費者行政を一体的に推進する体制の整備を

【消費者庁としての取組み】

- (独)国民生活センターによる支援を充実します

(2) 法執行の強化

① 法執行を担う体制整備と人材強化

【地方への期待】

- 執行を担う職員の配置と専任化を
- 執行を担う職員の研修の充実を
- 組織としての位置づけの強化を

【消費者庁としての取組み】

- 研修員の受入れなどによる人材育成の強化に取り組みます
- 執行担当職員への研修を充実します
- 国・地方支分部局との連携・協力を強化します

② 国と地方などの連携の強化

【地方への期待】

- 地域内での連携を
- 地域間での連携を
- 国との連携を

【消費者庁としての取組み】

- 連携のための「場」づくりに取り組みます
- 情報の「ネットワーク」を強化します

⑦ 食の安全の推進について

1 現状

- 食品衛生法に基づく監視・指導，BSE検査ほか食肉・食鳥検査の実施等
- 京都市安心安全ホームページ「京の安心安全お役立ちネット」内の「食の問題」のページで相談窓口等を案内
- 「食の安全・安心に関する条例（仮称）」制定に向けて取組中（保健福祉局）……参考・ 条例骨子案について，21年12月3日から22年1月4日まで市民意見募集
- 消費者行政活性化基金のメニューで食品表示・安全機能の強化が掲げられており，本市においても，消費生活専門相談員への食品表示に関する研修を実施予定
- 京都食品表示監視協議会への参加
 - ・ 事務局は近畿農政局（食品衛生法やJAS法などの法令のすきま事案に対する対応強化に向け，消費者庁の設置に先立つ動きとして，食品表示連絡会議が国に設置され，その地方レベルの取組として設立）。京都市からは，「食品衛生法担当部局」として生活衛生課，「消費生活センター等」として市民総合相談課が参加している。

2 課題

- 「食の安全・安心に関する条例（仮称）」制定後の取組

3 今後の方向性

参考

『京都市食の安全・安心に関する条例(仮称)』 骨子(案)について

(21 年 12 月 3 日広報資料より抜粋)

平成 12 年の大手乳業メーカーの大規模な食中毒事件の発生を発端に、牛海面状脳症(BSE)問題、中国産冷凍ほうれんそうの残留農薬違反など、食品に関する事件や事故が多発し、平成 15 年には、食品の安全性を確保するため「食品安全基本法」が制定されるとともに、「食品衛生法」も大幅に改正されました。

こうした状況の中、食の安全と安心を確保し、市民の皆様の健康を保護していくことが本市の責務であると考え、更に毎年国内外から訪れる 5,000 万人を超える多くの観光旅行者の皆様健康についても保護すべく、「京都市食の安全・安心に関する条例(仮称)」(以下「条例」という。)を策定することとしています。

《概 要》

条例には、本市及び事業者の責務や市民の役割を明確にしたうえで、以下のような基本的な施策を策定し、実施することにより、食品等の安全性を確保します。

- 市民及び観光旅行者の健康の保護
- 事業者による自主衛生管理の推進
- 自主回収報告制度の新設
- 行政、事業者、市民等の関係者間での情報の共有及び意見交換の推進
- 危機管理体制の整備

(条例骨子案より、消費者の安全に関係の深い箇所の抜粋)

★食品等の安全性の確保のための基本的な施策★

(情報の共有及び意見の交換の推進、市民意見の施策への反映)

- 本市は、事業者、市民等に対し、食品等の安全性の確保に関する施策への理解と協力を得るために情報を共有するとともに、関係者間の相互理解を深めるため、意見の交換を推進する。
- 本市は、食品等の安全性の確保に関する施策に、市民等の意見を反映する。

★健康への悪影響の未然防止★

(自主回収報告の制度)

- 特定事業者は、製造、輸入、加工又は販売した食品等の自主回収に着手した場合(法令に基づく命令又は措置等を受けて回収に着手した場合を除く。)、速やかに、その旨を市長に報告し、また、その回収が終了したときにも、その旨を市長に報告しなければならない。
- 市長は、必要に応じ、当該自主回収着手等の報告の内容を公表する。

⑧ 表示に関する基準・ガイドラインの取組について

1 現状

- 法令を補完する立場から京都市消費生活条例に基づき表示・包装に関する3つの基準を制定
 - 商品等表示基準* 昭和56年1月告示, 平成13年12月最終改正
 - 単位価格表示基準 昭和52年11月告示 (*旧包装食品の品質表示基準)
 - 包装基準 昭和59年10月告示
- 消費生活基本計画の取組項目に「広告・表示等ガイドラインづくりの検討」を掲げる(18年10月)。
 - ・ ユニバーサルデザイン及びその考え方に基づいた包装・容器における取組の現状について専門家の講演を聞く(19年3月:表示・包装適正化部会)。
 - ・ 包装基準に関する検討(20年度:審議会(全体会), 表示・包装適正化部会)
- 京都市消費生活条例に基づく3つの基準のうち, 包装基準について運用見直しを行い, 「包装基準の手引き」をまとめる(平成21年6月)。
- 消費者庁において表示に関する法令の検討が予定されている(消費生活センター等に相談が多く寄せられている健康食品については検討開始)。

参照: 消費者庁の今後の取組(工程表)

→ 23年度には「検討結果を踏まえ必要な措置を実施」

健康食品の表示に関する検討会

→ 21年11月から検討開始, 年度内に論点整理終了予定

2 課題

- 京都市消費生活条例に基づく商品等表示基準・単位価格表示基準の検討・見直し, 及び広告・表示等ガイドラインづくりの検討
- 国の動向と本市の取組の整合性の確保

3 今後の方向性

⑨ 義務教育期の消費者教育について

1 現状

- 暮らしの達人事業（小・中学生）（12年度（暮らしのレポート）～15年度（標語）～）
（21年度応募者数 小学生 183名 中学生 303名 計 486名）
- 夏休み時期の親子教室（小学生向け）（～16年度（中学生・小学生消費生活講座）、17年度（小学生と保護者。暮らしのなっとくゼミナールに含むなど区分・名称の変更あり）～）
- 中学生向け消費者教育冊子の配布（19年度～）
（19年度は3学年分配布し、20年度以降は新入生分配布）
- 教育委員会との市内連携の強化に向け、消費者教育連絡協議会を設置（21年4月～）
- 小学生向けの消費者教育DVD教材の作成（21年度）
〔高学年向けに、小学校家庭科の新学習指導要領も踏まえ、契約などお金の計画的な使い方などの学習の教材として活用できる内容で、キャラクター（クーリング・オフマン）も登場する10分程度のアニメーション。平成22年4月以降に市内小学校へ配付予定。〕

<参考>

〔教育委員会（学校教育）〕

- ・ 金融・キャリア教育として、スチューデントシティ（小学5年生）、ファイナンスパーク（中学生・総合支援学校）の実施
- ・ 食育・地産地消として、日本料理に学ぶ食育カリキュラムほか、小学校給食の京野菜メニューなど
- ・ 環境教育として、KES学校版の取組など

〔教育委員会（生涯学習）〕

- ・ 「子どもを取り巻く緊急課題」語り部養成講座（テーマは消費者問題に限らないが、20年度は携帯電話市民インストラクター養成講座を開催）

〔その他の関係局〕

- ・ 計量：図画・作文展（小・中学校）、夏休み親子教室（小学5・6年生）
- ・ 食育：小学校出前板さん教室
- ・ 環境：環境副読本（小学4・5年生用と中学生用）

2 課題

- 消費者教育の展開の方向
 - ・ 子ども・保護者の関心事の把握
 - ・ 発達段階に応じた教育の工夫
- 既存事業の見直し・改良
 - ・ 暮らしの達人事業の参加拡大
 - ・ 夏休み親子教室など、親子で参加する消費者教育の充実
 - ・ 中学生向け冊子の改訂または刷新など活用促進策
- 教育委員会との連携強化のあり方

3 今後の方向性

⑩ 若年者の消費者被害の防止のための取組について

1 現状

- 消費生活相談の件数では、20 歳代は、不当請求・架空請求が多かった平成 16 年度には全体の 26.2%を占めていたが、平成 20 年度は 12.2%となり、他の年代と同様の水準で推移している。また、20 歳未満も、7.5%から 2.2%に減少している。
 - 若者向けの啓発
 - ・ 大学生・高校生向けの漫画パンフレットの作成（16・17 年度）
 - ・ 中学生向けの漫画を用いた教育冊子の配布（19 年度～）
 - ・ 啓発動画*の配信（21 年度（22 年度も延長予定））
- （*「kyoto city movie 烏丸御池発☆ミヤコの悪質商法物語～若者を狙う甘いワナ～」
パソコンや携帯電話から簡単にアクセスできるショートムービー 4 編。
1 本あたり約 4 分程度。京都の大学生の出演協力により制作。）
- 大学等への情報提供，連携
 - ・ 学生課等へ「消費生活相談・情報メール便」等により情報提供……参考 1
 - ・ 大学への出前講座の実施……参考 2

2 課題

- 成人年齢引き下げに備えた取組（大学等の教育機関との連携の強化など）
- 成人年齢が引き下げられ、未成年者契約が 18 歳未満までになった場合の集中的な取組
例）
 - ・ 高校 3 年生をはじめ，高校生への出前講座の開拓
 - ・ 大学・専門学校他の新入生オリエンテーション等，若者向けの出前講座の実施
先の拡大や啓発の実施促進を図る工夫

3 今後の方向性

参考 1 大学等への情報提供

ファックス又は電子メールにより、相談事例の紹介、相談事例に基づく啓発情報を提供している。(大学コンソーシアム京都の加盟大学を対象として平成 17 年 10 月に開始。)

また、希望する大学に対して「京・安心安全情報」等をメールマガジンにより発信している。

実績：平成 18 年度 9 回，平成 19 年度 12 回，平成 20 年度 12 月末時点で 9 回

参考 2 大学への出前講座の実施（学生対象）

	派遣大学数	派遣先大学	備考（複数回開催）
21 年度	2	A, B	A 大学は新入生対象に 5 回派遣
20 年度	2	A, B	A 大学は新入生対象に 6 回派遣
19 年度	2	B, C	C 大学は新入生支援役の学生対象に 3 回派遣
18 年度	3	A, B, C	C 大学は新入生支援役の学生対象に 3 回派遣

*19 年度は、職員向けとして、京滋地区学生課職員の懇談会へ出前講座 1 回実施。

⑪ 広報・啓発における各種媒体の効果的な活用方法について

1 現状

- 市民総合相談課の紙媒体（定期発行分）
 - ・ 生活情報誌「マイシティライフ」
年4回発行，各40,000部（印刷業者に発注）
（区役所等の窓口で配布。また，京都市地域女性連合会の会員には，各区単位で配送し，会報誌に併せて配布いただいている。）
 - ・ 「京・くらしの安心安全情報」
毎月発行，各 500 部（当課職員が作成，コピー印刷）
（区役所等の窓口で配布，また，「くらしのみほりたい」でメール配信を希望しない方など個別に F A X または郵送）

参考 「くらしのみほりたい」への伝達実績
1,622 人中…… メール 241 F A X 601 郵送 529 送付希望せず 251
- 市民総合相談課の電子媒体
 - ・ ホームページ
事業の広報発表時など，随時更新。
ユニバーサルデザインに配慮
 - ・ メールマガジン「消費生活相談・情報メール便」
商品・役務に関する危害情報（月 1 回程度）
契約上のトラブル相談情報（月 1 回程度）
上記に関する緊急情報（発生都度）
 - ※ 通常月 2 回以上発信となるが，21 年度は 4～10 月で 59 回発信している。
登録者数は，21 年 10 月末現在で 376 人。
（随時に配信希望・配信停止を登録可能で，登録者数は増減する。）。

2 課題

- 掲載内容（法令改正，悪質商法・商品知識等の啓発記事，事業案内，相談統計，危害情報その他），情報の伝達先に応じた媒体の選択・分担，費用や事務量に対する効果を含め，総合的な広報のあり方
- 読み捨てられない・読まれない媒体とならない工夫
- 紙媒体で扱う情報を全戸配布以外の方法で必要な人へ到達させる仕組み

3 今後の方向性

⑫ 地域の催しや団体を通して行う啓発について

1 現状

- 京・^{みやこ}くらしのサポーターの活動（19年度～）

事業目的：悪質商法による被害を未然防止するために、地域での啓発活動の核となる人材を50名程度養成し、本市と協働で地域に密着した消費生活に関する啓発活動を推進する。

講座修了者：51名

行政区別状況

北：8名 上京：1名 左京：4名 中京：6名 東山：3名

山科：5名 下京：3名 南：3名 右京：3名 西京：7名 伏見：8名

（これまでの活動内容）

- ・ 区民まつり等に消費者啓発ブースを出展時の運営応援
（出展は年数箇所に限られる。また、受け入れ面で出展不可の場合もある。）
- ・ 出前講座の講師補助（数箇所は実績あり。）
- 消費者団体との一般消費者向け講座の共催（20年度～）
 - ・ 消費者力パワーアップセミナー、消費者力検定受験対策講座の共催
（共催団体：京都生活協同組合、NPO法人コンシューマーズ京都）
 - ・ くらしのなっとくゼミナール（うちテーマに応じて）（20年度～）
（共催団体：NPO法人京都消費生活有資格者の会）

注）共催団体は、それぞれ学習会等を開催しており、その経験を基盤として、本市との共催で更なる充実を図りつつ開催した。

なお、上記講座は、京・くらしのサポーターのフォローアップ講座としても開催。

2 課題

- 京・くらしのサポーターの活動内容や継続的な活動の機会の拡大
- 出前講座の受入れ先となる地域の各種団体との連携
- 消費者団体との協働の拡大

3 今後の方向性

⑬ さまざまな消費者教育講座の開催について

1 現状（市民生活センターの講座）

- 悪質商法関係・・・出前講座
- テーマ適宜設定・・・くらしのなっとくゼミナール
- 消費者力・・・消費者力パワーアップセミナー
消費者力検定受験対策講座
- 料理教室・・・包丁教室，鮭料理，京風おせち料理

・・・参考（裏面）

2 課題

- 強化すべきテーマの検討
（資産運用，消費者心理，メディア・リテラシーその他，食品・食育・計量・環境・生涯学習等の関係分野では活発に行っていないが強化すべき消費者に必要なテーマ）
- 参加しやすい講座としての開催上の工夫（時間・場所，受験対策等の付加価値その他）

3 今後の方向性

参考

21 年度 市民生活センターを会場として実施している各種講座
(ただし、料理教室は調理設備のある別会場にて実施)

(1) 消費生活講座「くらしのなっとくゼミナール」

(第 1 回) 平成 21 年 5 月 27 日 「今から始める生活設計－自分に合った生活設計の立て方、見直し方」 参加者 31 名
(第 2 回) 平成 21 年 8 月 1 日 夏休み親子教室「食育」～食力アップゲームで理想の献立をつくろう～ 参加者 5 組 13 名
(第 3 回) 平成 21 年 12 月 2 日 「知っておきたい化粧品の基礎知識～化粧品との上手な付き合い方～」 参加者 15 名
(第 4 回) 平成 22 年 2 月 9 日 (予定) 「環境にやさしい消費生活～今からできるエコライフ～」
(第 5 回) 平成 22 年 3 月 13 日 (予定) 「賃貸住宅トラブル～現状と課題～」 *NPO 法人京都消費生活有資格者の会との共催事業

(2) 消費者力パワーアップセミナー

消費者力向上を目標にした 5 回連続セミナー。消費者団体等と共催で開催。

(第 1 回) 平成 21 年 9 月 3 日 総論「消費者力が問われる時代に」	参加者：42 名
(第 2 回) 平成 21 年 9 月 10 日 「契約・悪質商法・サービス」	参加者：41 名
(第 3 回) 平成 21 年 9 月 17 日 「年金・保険・共済」	参加者：38 名
(第 4 回) 平成 21 年 9 月 24 日 「食と環境」	参加者：32 名
(第 5 回) 平成 21 年 10 月 1 日 「これからの消費者行政」	参加者：40 名

「京・くらしのサポーター」養成講座修了者のフォローアップ講座としても実施。

(3) 消費者力検定対策受験講座

消費生活についての正しい知識を身に付けるため、財団法人日本消費者協会が実施する消費者力検定の受験に向けた対策講座。京都生活協同組合、NPO 法人コンシューマーズ京都との共催。

(第 1 回) 平成 21 年 10 月 14 日 「衣生活・食生活・住生活・環境」	参加者 計 13 名
(第 2 回) 平成 21 年 10 月 15 日 「契約・悪質商法・サービス・生活経済」	参加者 計 14 名
(第 3 回) 平成 21 年 10 月 22 日 「総論と最近の消費者問題」、模擬試験と解答解説	参加者 計 12 名
(消費者力検定試験) 平成 21 年 11 月 8 日	参加者 計 15 名

(4) 実践型講座「市民料理教室」(京都水産協会との共催事業)

鮭料理教室	平成 21 年 11 月 29 日 定員 80 名、参加者 計 74 名
おせち料理教室	平成 21 年 12 月 13 日 定員 80 名、参加者 計 75 名
包丁教室	平成 22 年 2 月 7 日 (予定)

⑭ 豊かにくらすことができる環境の整備・創造について

1 現状

- 現行の消費生活基本計画では、21世紀型の豊かな消費生活社会づくりとして、大量生産・大量消費・大量廃棄の社会経済システムから脱却した持続可能な循環型社会づくりと、食文化等の京都固有の文化の次世代への継承を視野に、さまざまな取組項目を掲げている。
なお、環境分野では、持続可能な消費生活社会の実現に資するライフスタイルにつながる取組、ごみ減量のうち主に上流対策の取組等を掲げている。
- 担当局の取組のほか、消費生活情報誌「マイシティライフ」においても、食の安全や環境問題などの記事を掲載して消費者啓発・情報提供を行っている。

2 課題

- 他の分野別計画の取組項目について、消費生活行政の視点からの関与のあり方（消費者啓発・情報提供以外の支援方法 など）
- 次期消費生活基本計画において、消費生活行政の切り口から独自に取り組むべき項目（複数の担当局が関わる課題について消費者の視点から融合を図るべき事案、消費者問題に当たるが具体的な担当局が存在しない事案 など）

3 今後の方向性

(2) 計画の実効性の確保について

1 現状

- 本市の財政危機
 - ・ 企業業績の悪化に伴う市税収入の減収などにより、財政状況は極めて悪い。
 - ・ 事業の効率化、融合による事務事業の見直しなど、聖域を設けず改革・創造を推進。
- 現行計画の推進状況の点検・評価
 - ・ 「新規・充実」項目について、実施済・着手・未着手に分類し、進行管理しているが、施策面での評価では、実施済後の状況を見ていくことが大切な場合が多い。
 - ・ 取組項目の数は多いが（21年度：223項目（うち再掲項目数42））、もう少し大きな枠組で扱うほうが、施策レベルで効果を考える上では、有効と思われる場合がある。また、「新規・充実」と「継続」を別に編纂しているが、継続項目も併せて見ていくことが必要と思われる項目もある。
 - ・ 重点取組は新規予算分を基本として掲載しているが、消費生活基本計画上の重点としての位置付けは、若干あいまいな面がある。
- 現行計画の推進体制
 - ・ 庁内会議「消費生活行政推進会議」による計画の推進
 - 議 長：市民生活部長
 - 構 成：計画に取組項目のある関係課（約20、課長級）
 - 事務局：市民総合相談課
 - 注1 必要な場合は上記の関係課以外の課も含めて専門委員会を設置
（例）多重債務問題対策専門委員会（市民総合相談課ほか計7）
 - 注2 消費者安全法施行時の対応
 - 同法第12条により、市町村には消費者事故等の発生に関する情報の通知が義務付けられており、市民総合相談課から全庁に周知徹底を図り、また、担当課から通知を行った場合は、市民総合相談課へも情報提供を行うこととした。
 - ・ 庁外会議「京都市消費生活関係機関等連絡調整会議」の設置
（京都府、京都府警察、京都弁護士会、日本司法支援センター京都地方事務所、京都司法書士会、近畿財務局京都財務事務所、大学コンソーシアム京都の7機関で立ち上げ、計画策定時に1回開催。）

2 課題

- 選択と集中による施策の推進
 - ・ 消費生活行政の根幹は消費者保護（消費生活相談レベルアップ等、消費生活行政で取り組む消費者保護は、取引行為に関するトラブルへの対応が主要課題）
 - ・ 暮らしの消費生活行政としての広い視野とのバランス
- 客観的な評価指標の設定
- 庁内、府、国等、関係機関との連携体制や役割分担等

3 今後の方向性

消費者庁の今後の取組(工程表)

(平成21(2009)年度)			(平成22(2010)年度)			(平成23(2011)年度)			(平成24(2012)年度)							
項目	H21 9/1	年内	H21 12/31	年度内	H22 3/31	法施行 1年目まで	H22 9/1	H23 3/31	法施行 2年目まで	H23 9/1	H24 3/31	法施行 3年目まで	H24 9/1	法施行 3年目以降	(参考)附則、附帯決議	
I 事故情報の一元的収集、分析・原因究明、発信																
1. 事故情報の収集・集約体制の整備	事故情報データバンクについて、参画機関間における試行運用の開始(消費者庁に寄せられた情報の公表のルールの在り方を整理しつつ進める)。		年度内を目途に国民参加形式の運用の開始。		運用状況を見つつ、消費者の利便性の向上に向け仕様を改善。											
	PIO-NETについて、平成22年度の運用開始に向け新たなシステムを構築。				次期PIO-NETの本格運用。											
					財産分野の消費者事故等について、情報の適切な集約システムについて検討。											
2. 事故分析・原因究明機能の強化	国民生活センターの商品テスト機能の強化、及び消費者庁や地方公共団体等と商品テスト機関との連携体制を構築。新たな連携体制に基づき商品テストを実施。				関係機関の連携体制全体でみた商品テスト機能の強化。										・消費者行政に係る体制整備に当たっては、関係機関、特に独立行政法人国民生活センター、独立行政法人製品評価技術基盤機構、及び独立行政法人農林水産消費安全技術センターを始めとした商品検査機能を有する各機関の機能強化を図るとともに、消費者庁及び消費者委員会、地方公共団体との連携強化のため必要な措置を講ずるものとする。【衆14・参18】 ・消費者事故についての調査が、更なる消費者被害の発生又は拡大の防止に資するものであることにかんがみ、消費者庁に集約された情報の調査分析が機動的に行えるようタスクフォースを活用し、消費者事故等についての独立した調査機関の在り方について法制化を含めた検討を行うとともに、消費者庁及び事故の関係省庁、特定行政庁と警察、消防など関係機関は対等・協力の関係をお互いに確認し、事故原因の究明、再発防止対策の迅速化をはかること。なお、事故情報の一元化の体制整備に当たっては、児童や高齢者、妊産婦、障害者等の事故情報について特別な配慮をすること。 また、消費者庁に消費者事故等の原因究明について分析能力を有する人材を登用するとともに、その養成を行うこと。【衆10・参14】	
	消費者事故等について機動的な調査分析の実施に着手するべく、タスクフォースを設置。		タスクフォースを活用して機動的な調査分析を本格実施。													
	消費者庁等と警察・消防・関係行政機関などの協力による事故原因究明・再発防止対策の迅速化について検討し、結論を得る。				独立した調査機関の在り方について検討し、結論を得る。 結論を踏まえ、迅速な原因究明・再発防止対策を実施。											
	事故分析能力を有する人材を消費者庁に登用し、養成。		引き続き高度な事故分析能力を有する人材の確保・養成を推進。													
					有識者によるワーキンググループの活用などにより、財産分野の消費者事故等の情報に関する適切な分析手法について検討、実施。											
3. 事故情報の公表	消費者事故等の情報の集約及び分析の結果について、国会に対する報告を始めとして定期的に公表。														・消費生活に関わる事故に関する情報は、国民の共有財産であるとの認識に基づき、消費者庁を含む関係省庁は、消費者事故等に関する情報について、個人情報保護に配慮しつつ、十分な開示を行うこと。【衆11・参15】 ・内閣総理大臣は、消費者事故等の発生に関する情報の集約及び分析の結果に関しては、適時適切に、国会に対し報告しなければならないものとする。 また、結果の公表は迅速に行うとともに、国民に対する十分な周知を行うことができるよう、その公表の在り方についても十分配慮すること。【衆13・参17】	
					事故情報等を解析した上での消費者教育やリスクコミュニケーションの実施。											

消費者庁の今後の取組(工程表)

(平成21(2009)年度)		(平成22(2010)年度)		(平成23(2011)年度)		(平成24(2012)年度)											
項目	H21 9/1	年内	H21 12/31	年度内	H22 3/31	法施行 1年目まで	H22 9/1	H23 3/31	法施行 2年目まで	H23 9/1	H24 3/31	法施行 3年目まで	H24 9/1	法施行 3年目以降	(参考)附則、附帯決議		
Ⅱ 地方消費者行政の充実支援・環境整備																	
4. 地方消費者行政・消費生活相談体制の充実	地方消費者行政の推進のため、消費者庁内に本部を設置して「地方消費者行政強化プラン」(仮称)を策定。		同プランの推進。												・地方公共団体における消費者行政の推進に関しては、消費者庁関連三法制定の趣旨を地方公共団体のトップセミナーの実施等を通じて周知徹底し、全国あまねく消費生活相談を受けることができ、消費者の安全・安心を確保する体制が確立するよう、万全を期すること。【衆16・参20】 ・各地の消費生活センター等が、障害者、高齢者を含めたすべての消費者にとってアクセスしやすい一元的な消費者相談窓口として機能するよう、その認知度を高め、多様な相談受理体制の整備が行われるよう万全を期すること。【参21】 ・今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、実態調査等を行う(以下略)【参24】 ・政府は、消費者庁関連三法の施行後三年以内に、消費生活センターの法制上の位置付け並びにその適正な配置及び人員の確保、消費生活相談員の待遇の改善その他の地方公共団体の消費者政策の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。【設置法附則4】		
			各地方公共団体における「消費者安全情報総括官」の設置、庁内本部の設置などを促進。														
	全都道府県に創設された地方消費者行政活性化基金を活用し、地方消費者行政・消費生活相談体制を充実(基金を活用した事業は平成23年度まで実施)。																
	消費者ホットラインについて、9月14日以降試行的に実施。可能な限り早期に全国展開予定。		運用状況を見つつ、消費者が使いやすいよう必要な改善を加えながら実施。														
	執行を担う地方の人材強化、国と地方の情報共有化、都道府県間及び都道府県と市区町村の連携強化等を図るなど地方公共団体が実施する法執行の機能強化を支援。																
	今後3年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿に関し実態調査を実施。		調査結果を踏まえ、消費生活センターの法制上の位置付け、適正な配置及び人員の確保等に対し国が行う支援のあり方について全般的に検討。		検討結果を踏まえ必要な措置を実施。												
	5. 相談員の待遇改善	地方消費者行政活性化基金の本年度補正予算分(未執行)の配分に当たっては、相談員の処遇改善に積極的に取り組む地方公共団体に手厚く配分。														・相談員の執務環境及び待遇に関する種々の問題点を改善するため、相談員制度の在り方について全般的な検討を行うとともに、地方公共団体における消費者行政の一層の充実を図るため、正規職員化を含め雇用の安定を促進するための必要な措置を早急に講じること。 また、その待遇改善に関しては、今後拡充された地方交付税措置が着実に活用されるよう地方公共団体に要請するとともに、地方消費者行政活性化基金の運用に際しては、支援対象を集中育成・強化期間において増大する業務に係る人件費等に拡充するとともに、交付要綱等において処遇改善を図る地方公共団体への交付金の配分を手厚くすることを定めることにより、相談員の時給の引上げ、超過勤務並びに社会保険及び労働保険に関し法令に基づく適切な対応等を含め、地方公共団体における処遇改善を積極的に支援すること。 なお、地方消費者行政活性化基金を真に地方消費者行政の需要を満たすものとするため、事業を支援するメニューの在り方等について地方公共団体の意見を踏まえるとともに、その弾力的な運用を行うこと。【衆17・参22】 ・消費生活センターについて、指定管理者制度や委託等を採用している地方公共団体においても、その受託機関における相談員の処遇については、各種誘導措置が講じられることにより、地方公共団体が自ら行う場合における相談員等と同様に処遇の改善が図られるよう万全を期するよう要請すること。【衆18・参23】 ・聴取能力及び法律知識のみならず、あっせんや行政との連携能力等各地の消費生活センターの相談員にとって必要な能力の水準向上を図るため、教育・研修の機会の拡充等を始め、独立行政法人国民生活センターによる支援を強化すること。(参)以下略)【衆15・参19】	
		地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査を実施しつつ、消費生活相談員制度の在り方、待遇の改善の在り方、相談員資格の在り方と処遇の改善との関係の在り方等について全般的に検討。		検討結果を踏まえ必要な措置を実施。													
教育・研修の機会の拡充等を始め、国民生活センターによる支援の強化について検討。		検討結果を踏まえ必要な措置を実施。															
6. 国と地方の連携の強化	政策・措置に関する情報が地方公共団体等で共有されるとともに、確実に消費者庁に集約されるよう、関係省庁及び地方公共団体との連携を密にするなど体制を整備。		各種説明会や連絡会議の場等において引き続き情報集約の徹底を図る。												・消費者被害に関する幅広い情報が確実に消費者庁に集約されるよう、その手続を明確化することにより、関係省庁や地方自治体との連携を密にする等、体制を整備すること。【衆9・参13】 ・地方公共団体の消費者行政の実施に対し国が行う支援の在り方について所要の法改正を含む全般的な検討を加えるに当たっては、消費者、生活者が主役となる社会を実現する国民本位の行政への転換を目指す消費者庁設置の趣旨にかんがみ、国と地方の役割分担など消費者行政の在り方についても併せて検討すること。【参30】		
			上記、地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査を踏まえ、国と地方の役割分担等も含め、地方公共団体への国の支援の在り方について検討。		検討結果を踏まえ必要な措置を実施。												

消費者庁の今後の取組(工程表)

(平成21(2009)年度)		(平成22(2010)年度)		(平成23(2011)年度)		(平成24(2012)年度)		(参考)附則、附帯決議						
項目	H21 9/1	年内	H21 12/31	年度内	H22 3/31	法施行 1年目まで	H22 9/1	H23 3/31	法施行 2年目まで	H23 9/1	H24 3/31	法施行 3年目まで	H24 9/1	法施行 3年目以降
Ⅲ 被害者の救済、消費者の自立														
7. 被害者救済制度の検討	財産の保全を含め、多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をなく奪し、被害者を救済するための制度創設についての検討に着手し、論点整理を行う。				財産の保全など関連する制度の運用実態の調査等を併せて実施しつつ引き続き検討を進める。				検討結果を踏まえ必要な措置を実施。				・政府は、消費者庁関連三法の施行後三年を目途として、加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をなく奪し、被害者を救済するための制度について検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。【設置法附則6】 ・加害者の財産の隠匿又は散逸の防止に関する制度を含め多数の消費者に被害を生じさせた者の不当な収益をなく奪し、被害者を救済するための制度の検討に当たっては、いわゆる父権訴訟、適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度、課徴金制度等の活用を含めた幅広い検討を行うこと。【参31】	
8. 消費者教育の推進	年度内に策定される新たな「消費者基本計画」に盛り込むべき消費者教育関連施策に係る検討。				多様な視点から物事を捉える能力を身につけ、自主的かつ合理的に行動するという観点からの消費者教育の在り方について検討を行い、結果を踏まえた措置を実施。				消費者教育の推進については、消費者庁が司令塔機能を果たし、消費者基本法の基本理念及び消費者基本計画の基本的方向のもと、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため、多様な視点から物事をとらえる能力を身につけ、自主的かつ合理的な行動をすることができるよう、消費者庁と文部科学省が連携を図り、学校教育及び社会教育における施策を始めとしたあらゆる機会を活用しながら、財政措置を含め、全国におけるなお一層の推進体制の強化を図るとともに、消費者教育を担う人材の育成のための措置を講ずること。 また、消費者教育に関する法制の整備についての検討を行うこと。【衆12・参16】					
	各主体が作成した教材や取組事例を幅広く掲載する「消費者教育ポータルサイト」の本格運用を開始。				機能を拡充(掲載対象範囲の拡大、検索機能の拡充等)しつつ運用。									
9. 消費者団体への支援	消費者団体との意見交換会等を実施し、国の施策に関する情報提供を行うとともに、消費者団体相互の交流の機会を提供。				消費者被害の情報収集等を行う消費者団体への情報提供や、効果的な情報交換の在り方の検討等を実施。				22年度に実施した調査・研究に基づく適格消費者団体の自主的な資金確保の活動等を注視しつつ検討し、必要な措置を実施。				・政府は、消費者庁関連三法の施行後三年以内に、適格消費者団体による差止請求関係業務の遂行に必要な資金の確保その他の適格消費者団体に対する支援の在り方について見直しを行い、必要な措置を講ずるものとする。【設置法附則5】 ・適格消費者団体を始め、消費者被害の情報収集、消費者への啓発等を行う消費者団体に対し、関係する情報を提供するとともに、活動のための施設や資金の確保等の支援のあり方について検討を行い、必要な措置を講ずること。【衆22・参29】	
10. 多重債務者対策の検討	多重債務者対策本部の取組と連携しつつ、消費者教育の検討、実施を推進。				多重債務者対策への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等についても検討。								・多重債務対策を消費者庁の重要な任務と位置付け、消費者庁の関与やそのために必要な体制を含め、内閣一体としての取組が可能となるよう検討を行うこと。【参28】	

消費者庁の今後の取組(工程表)

(平成21(2009)年度)		(平成22(2010)年度)		(平成23(2011)年度)		(平成24(2012)年度)									
項目	H21 9/1	年内	H21 12/31	年度内	H22 3/31	法施行 1年目まで	H22 9/1	H23 3/31	法施行 2年目まで	H23 9/1	H24 3/31	法施行 3年目まで	H24 9/1	法施行 3年目以降	(参考) 附則、附帯決議
IV 制度の見直し・整備等															
11. 消費者基本計画の改定	・消費者政策会議については、当委員会で行われた議論を十分踏まえ、消費者庁及び消費者委員会との関係を総合的に判断し、国会と連携を図りつつ存置を含めその在り方の見直しを検討すること。 また、次期の消費者基本計画の案の作成に当たって消費者政策会議は、本委員会を始めとする国会における議論及び消費者委員会の意見を尊重すること。【参12】														
12. 消費者の利益の擁護及び増進に関する法律への関与の在り方	・政府は、消費者庁関連三法の施行後三年以内に、消費者被害の発生又は拡大の状況、消費生活相談等に係る事務の遂行状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の利益の擁護及び増進を図る観点から、消費者の利益の擁護及び増進に関する法律についての消費者庁の関与の在り方を見直すとともに、当該法律について消費者庁及び消費者委員会の所掌事務及び組織並びに独立行政法人国民生活センターの業務及び組織その他の消費者行政に係る体制の更なる整備を図る観点から検討を加え、必要な措置を講ずるものとする。【設置法附則3】														
13. 消費者安全法の在り方	・政府は、この法律の施行後三年後に、消費者被害の発生又は拡大の状況その他経済社会情勢等を勘案し、消費者の財産に対する重大な被害を含め重大事故等の範囲について検討を加え必要な措置を講ずるものとする。【安全法附則2】														
	・政府は、この法律の施行後五年を経過した場合において、前項に定める事項のほか、この法律の施行の状況について検討を加え、必要があると認めるときは、その結果に基づいて所要の措置を講ずるものとする。【安全法附則3】														
14. 表示、取引、安全の分野における制度の在り方	・消費者の利益の擁護及び増進に関する法律の消費者庁の関与の在り方を検討する際には、公益通報の窓口の消費者庁への一元化、表示、取引、安全の分野における横断的な新法の制定を含めた検討を行うこと。【参27】														
15. 個人情報保護法の見直し	消費者委員会で行われる個人情報保護法見直しの検討に協力し、消費者委員会の検討結果を踏まえ必要な措置を実施。														

消費者庁の今後の取組(工程表)

(平成21(2009)年度)				(平成22(2010)年度)				(平成23(2011)年度)				(平成24(2012)年度)				(参考) 附則、附帯決議
項目	H21 9/1	年内	H21 12/31	年度内	H22 3/31	法施行 1年目まで	H22 9/1	H23 3/31	法施行 2年目まで	H23 9/1	H24 3/31	法施行 3年目まで	H24 9/1	法施行 3年目以降		
Ⅶ 消費者行政の円滑な推進																
16. 消費者庁、国民生活センター等の体制	幅広い専門性を持つ職員の登用、公務員に対する消費者教育・研修の実施など消費者庁の体制整備について検討。				検討結果を踏まえ必要な措置を継続的に実施。										・消費者庁がその任務を十全に果たすことができるよう、消費者行政に関する幅広い専門性を持った職員を行政組織内外から登用し、消費者の視点を重視した配置を行うとともに、民間のノウハウの活用を図ること。また、政府全体において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、各府省庁における消費者担当部局の強化を行うこと。【参2】 ・(前略)また、国民生活センターに配置されている相談員について、その職務内容にふさわしい身分、待遇の改善に努めること。【参19】	
	商品テスト機能の強化、相談員の待遇の改善、研修の充実等国民生活センターの体制について検討。				検討結果を踏まえ必要な措置を実施。											
17. 国際的な取組の推進															・食品や製品による国境を越えた消費者被害が増加している状況にかんがみ、OECD消費者政策委員会の活動や、食の安全における近隣諸国や貿易相手国との連携を始めとした、消費者安全を確保するための国際連携を強化するとともに、その体制の更なる充実が図られるよう取り組むこと。【参34】	
	電子商取引、越境詐欺的行為からの消費者保護の指針などを議論するOECD消費者政策委員会、国境を越え多様化する消費者問題に対し法執行等の国際連携を進めるネットワーク(ICPEN)への参加。															
	情報交換・政策連携を進めるための地域間、二国間会合の企画・参加。															
(消費者委員会関係)																
<附則> ・政府は、消費者委員会の委員について、この法律の施行後二年以内の常勤化を図ることを検討するものとする。【設置法附則2】																
<附帯決議> ・消費者委員会は、自ら積極的に調査審議を行うとともに、内閣総理大臣等への勧告・建議を始め、その与えられた機能を積極的に行使し、消費者の利益の擁護及び増進のため、適切にその職務を遂行すること。【衆2・参3】 ・消費者庁及び消費者委員会は、消費者の利益の擁護及び増進のため、各々の独立性を堅持しつつ、情報の共有を始めとして、適宜適切に協力して職務に当たること。【衆3・参4】 ・消費者委員会の委員長及び委員は、すべて民間から登用するものとし、その年齢、性別、専門性等について十分配慮すること。また、委員の任命理由を明確化する等、説明責任を果たすよう努めること。【衆4・参6】 ・初代の消費者委員会の委員の三人について、常勤的に勤めることが可能になるように入選し、財政的な措置も行うこと。またその他の委員についても、委員としての職務に専念できるような入選を行うように努めるものとする。【衆5・参7】 ・消費者委員会からの関係行政機関の長への報告徴求、資料の提出要求等に対しては、各行政機関は迅速かつ誠意をもって対応すること。関係行政機関の長は、その有する民間事業者に係る情報及びその所掌に係る民間事業者に関する情報についても必要に応じて収集・分析を行い、個人情報や企業秘密、適正手続の確保に配慮しつつ、消費者委員会からの求めに応じ、積極的な提供に努めること。【衆6・参8】 ・消費者委員会が個別具体的な事案に関して「勧告」を行うにあたっては、当該事案に関して的確な情報を得た上で、その必要性を踏まえたものとする。消費者庁及び消費者委員会設置法第八条の「資料の提出要求等」の権限が、その情報収集のための法的担保として設けられているものであるが、事実上の情報収集の手段として、消費者や事業者等からの自発的な通報・提供という形で情報を得ること、消費者委員会の要請に対して事業者等が自ら進んでこれに協力する等の形で、消費者委員会が事情説明や資料提供等を受ける等の調査を行うことまで否定しているわけではないことに留意すること。【参9】 ・内閣総理大臣、関係行政機関の長等は、消費者委員会からの建議又は勧告に対して、迅速かつ誠実に対応すること。【衆7・参10】 ・消費者委員会が独立して消費者行政全般についての監視機能を十全に果たすことを担保するため、その事務局については財政上の措置を含めた機能強化を図るとともに、その職員については専任とするよう努めること。また、事務局職員の任命に当たっては、多様な専門分野にわたる民間からの登用を行うとともに、その所掌事務を行うために十分な人員を確保することにより、同委員会の補佐に万全を図ること。【衆8・参11】 ・今後三年程度の集中育成・強化期間後の国による支援の在り方や、消費生活センターの設置、相談員の配置・処遇等の望ましい姿について、実態調査等を行うとともに、集中育成・強化期間の取組を踏まえ、その後も適切な対応が講じられるよう配慮し、工程表も含め消費者委員会で検討すること。なお、検討に当たっては、広域的な設置を含め地域の実情に応じた消費生活センターの設置、PIO-NETの整備、相談員の資格の在り方についても十分配慮すること。【衆19・参24】 ・消費者安全法第二十条の趣旨にのっとり、内閣総理大臣は、消費者委員会からの勧告に対し、消費者の利益の擁護及び増進のため、内閣一体となった取組が行われるよう、誠意をもって対応すること。 また、内閣総理大臣は、消費者委員会から勧告を受けたときは、当該勧告の実施に関する事務を所掌する大臣に対し、適切な対応を行うこと。【衆21・参26】 ・消費者庁関連三法の附則各項に規定された見直しに関する検討に際しては、消費者委員会による実質的な審議結果を踏まえた意見を十分に尊重し、所要の措置を講ずるものとする。【衆23・参33】																

参考

現行の「消費者基本計画」

「消費者基本計画」とは

- 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、
 - ①長期的に講ずべき消費者政策の大綱、②消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項を定めた消費者政策の推進に関する基本的な計画（消費者基本計画）を策定することとされている（消費者基本法第9条）。
- 策定手続：消費者政策会議が、消費者委員会の意見を聴いて「消費者基本計画」の案を作成し、閣議決定。



現行の「消費者基本計画」について

消費者基本法の基本理念である「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を踏まえ、消費者政策の基本的方向と重点事項を提示（対象期間：平成17年度～21年度（5か年計画））

基本的方向

- 消費者の安全・安心の確保
- 消費者の自立のための基盤整備
- 緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応

重点事項

- リコール制度の強化・拡充
- リスクコミュニケーションへの消費者の参加促進
- 食の安全・安心分野におけるトレーサビリティ・システムの普及推進
- 分野横断的・包括的な取引ルールづくり
- 消費者団体訴訟制度の導入
- 学校や社会教育施設における消費者教育の推進
- 環境に配慮した消費者一人ひとりの取組みの促進
- 消費者からの苦情相談の活用
- 緊要な消費者トラブルへの対応

これらの重点事項に対応する施策をはじめ、5年間に重点的に講ずべき具体的施策として121の事項を実施時期とともに明示

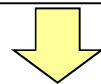
- 消費者政策の実施状況については、消費者政策会議が検証・評価・監視することとされており（消費者基本法第27条）、毎年、重点的に取り組むべき施策を中心に「消費者基本計画」の進捗状況を検証・評価・監視し、消費者をめぐる現状を踏まえた施策を追加又は施策の修正をしている。

新たな「消費者基本計画」の策定について

別紙1

消費者行政の新たな展開

消費者の立場に立つ新たな消費者行政の体制として、「消費者庁」及び「消費者委員会」を設置
＝消費者行政の新たな展開



消費者の安全・安心の確保

- ①消費者行政一元化の中での重要な視点:「一元的・横断的な視点」「事故の発生をなくしていく視点」「被害に遭いやすい生活弱者に配慮する視点」
- ②社会全体の中で、それぞれの取り組むべき課題と役割・責務:消費者、事業者、消費者団体、事業者団体、行政機関、司法機関等
(国民生活審議会「消費者の安全・安心の確保に向けた総合的な取組の推進について(意見)」(平成21年7月))



－基本的な方向性と課題－

①事故の未然防止、再発・拡大防止

- ・ 情報集約システムの構築・運用
- ・ 事故原因究明の体制の強化等
- ・ すき間事案に対する消費者庁の積極的な対応

など

②地方消費者行政の充実支援・環境整備

- ・ 集中育成・強化期間における基金の活用
- ・ その後の期間における支援策の検討
- ・ 消費生活センター相談員の待遇改善

など

③被害者救済等

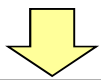
- ・ 被害者救済制度の検討
- ・ 政府が一体となった、多重債務者対策の検討

など

④消費者の自立支援

- ・ 学校・地域等のあらゆる場面で、関係省庁が連携して消費者教育の推進を実施
- ・ リスクコミュニケーションの充実
- ・ 消費者団体への支援 など

食品安全の確保、高齢者を狙った悪徳商法、消費者行政の推進など省庁横断的な問題について、政府一体となった取組み



消費者庁及び消費者委員会が司令塔として、「消費者基本計画」に掲げる具体的施策の実施を通じて、政府を挙げて消費生活の問題の解決に総合的抜本的に取り組む

新たな「消費者基本計画」に盛り込むべき施策の例

※ 以下の施策の例は、国民の皆様に新たな「消費者基本計画」に盛り込むべき施策のイメージをお示しし、ご意見提出の参考としていただくためのものであり、新たな「消費者基本計画」に盛り込まれることが確定しているものではありません。

1 事故の未然防止、再発・拡大防止

(1) 消費者被害の未然防止

＜例＞

- ・ 消費者被害の発生に至るまでの実態調査

(2) 情報集約システムの構築・運用

＜例＞

- ・ 事故情報の報告方法の見直し
- ・ 事故情報の速やかな公表に向けた制度の検討
- ・ 国際的な安全ネットワークの構築
- ・ 消費者による情報へのアクセス方法

(3) 事故原因究明の体制の強化等

＜例＞

- ・ 事故情報の収集・分析や検査に関する総合的な機関
- ・ 消費者庁における高度な事故の分析能力がある人材の確保
- ・ 事故情報データベースの運用方法の検討

(4) 安全の確保

＜例＞

- ・ 食品に係る情報開示の見直し
- ・ トレーサビリティ・システムの制度充実・普及促進
- ・ 食品の偽装表示に対する制裁措置
- ・ PL法に関する検証

(5) その他

＜例＞

- ・ 短期間の家賃滞納を理由に強制退去を迫る等の「追い出し屋」への対策

(6) 法執行の在り方

＜例＞

- ・ 共管法律（作用法）の執行状況の検証

2 地方消費者行政の充実支援・環境整備

(1) 地方消費者行政の充実・強化

＜例＞

- ・ 地方自治体の消費者窓口の充実
- ・ 地方消費者行政担当者の教育の支援

- ・地方自治体のＡＤＲ機能の強化の支援
- ・消費者ホットラインの運用状況の検証

(2) 集中育成・強化期間における基金の活用

<例>

- ・地方消費者行政活性化基金を活用した地方消費者行政・消費生活相談体制の充実

3 被害者救済等

(1) 被害者救済制度の検討等

<例>

- ・法律の整備に向けた検討
- ・多重債務問題への対応

(2) 緊要な消費者トラブルへの対応

<例>

- ・ＦＸ、振込み詐欺等金銭に係る消費者トラブルへの対応
- ・未公開株をめぐる消費者トラブルへの対応

4 消費者の自立支援

(1) 消費者教育の推進

<例>

- ・消費者の自立支援（消費者教育の推進）

(2) リスクコミュニケーションの充実

<例>

- ・リスクコミュニケーションの充実

(3) 消費者団体への支援

<例>

- ・適格消費者団体への支援の在り方の見直し

(4) 規格の充実

<例>

- ・高齢者・障害者・妊婦・乳幼児等に配慮した標準化の推進

(5) 広告その他の表示の適正化等

<例>

- ・食品表示の在り方についての検討

(6) 消費者の意見の反映及び透明性の確保

<例>

- ・パブリックコメントの制度についての検討

(7) CO2削減に向けた取組み

<例>

- ・過度な包装をなくすための取組みについての検討

平成 21 年 12 月 14 日時点

「消費者基本計画」(総論部分スケルトン)

1 「消費者基本計画」策定の趣旨

(1) 消費者行政の新たな展開

○消費者庁及び消費者委員会の設立に伴う新たなステージ

- ・社会経済の構造的変革に伴い、食品や施設の安全など暮らしの土台そのものを揺るがす事件が発生し、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を構築する声が高まった。

⇒消費者庁及び消費者委員会の設立

- ・消費者行政の遂行に当たって消費者庁と消費者委員会は後者が消費者の視点で前者を監視する機能を果たしつつ両者が協力して他の省庁を主導していくという関係。

⇒両機関の設立を契機として消費者行政は新たなステージに入った。

(2) 新たな基本計画の策定に当たって留意した事項

○基本計画の策定

- ・計画期間は、平成 22 年度から平成 26 年度までの 5 年間。

○消費者市民社会の形成支援、地方消費者行政に対する積極的な支援

- ・「消費者」のあるべき姿とは、自主的かつ合理的に行動し、また、自らの消費行動を通じて、環境の保全・知的財産権等の適切な保護等の社会的価値の創出に貢献する「自ら律する消費者」。このような消費者が社会の発展と改善に積極的に参加する社会(消費者市民社会)の形成を支援するために、政府全体が一体となって消費者行政に取り組んでいく。

- ・政府は、基本計画の実施を通じて地方消費者行政にも積極的に支援していく。

○消費者の自立支援及び消費者事故等の再発・拡大防止、未然防止

- ・「消費者市民社会」を構成する「自ら律する消費者」を育むためには、消費者教育や消費者等の意見の施策への反映、関係者間の情報及び意見交換の促進が不可欠。また、そもそも消費者が被害に合わないよう消費者事故等の再発・拡大防止、未然防止に取り組むほか、被害を被った場合の被害者救済にも適切に対応する仕組みを構築するため、消費者団体等の関係者とも協力して、着実に施策を実施。

○関係者との連携による施策の実施

- ・消費者行政においては、市場における公正かつ自由な競争を通じた事業者の健全な発展は消費生活にも利益をもたらすという意識の下、事業活動に対する規制を行う際には十分な科学的・経済学的知見をもって様々な角度から検討していく姿勢が求められている。
- ・地方公共団体、消費者団体、事業者団体等の関係者と連携・協力して消費者基本法の理念の実現に取り組んでいく。

2 今次基本計画が目指す消費者政策の基本的方向性（2部分は、意見募集を実施した際に示した基本的方向性を基に記載している。）

（1）消費者事故等の再発・拡大防止、未然防止

- ・消費者事故等の情報の収集、一元的な集約体制を構築・運用するとともに、消費者事故等の情報の分析・原因究明機能を強化し、収集・集約した消費者事故等の情報を迅速かつ的確に公表。
- ・各省庁の所管する既存の法律にはその防止措置がない場合には、消費者庁が「すき間事案」への対応として新法の企画・立案を行う。さらに、そもそも消費者事故等や被害の発生をなくすような方策を講じていくため、関係行政機関が連携を取りながら、消費者事故等の未然防止に取り組んでいく。

（2）地方消費者行政の充実支援・環境整備

- ・「地方消費者行政強化プラン」を着実に推進し、地方消費者行政の一層の充実を図るとともに、併せて、その後の支援策についても検討していく。

（3）被害者救済等

- ・消費者被害の特性を踏まえ、被害者を救済するための枠組み作りを検討するとともに、関係行政機関が横断的に対応するよう政府が一体となって問題の解決に取り組んでいく。

（4）消費者の自立支援

- ・消費者取引における契約・表示の適正化を図る。
- ・学校・地域等のあらゆる場面で、関係行政機関が連携して消費者教育を推進。
- ・消費生活に関する消費者等の意見の施策への反映、関係者間の情報及び意見交換を充実させていく。
- ・消費者の権利を確保するために活動をしている消費者団体等を支援することを通じて、消費者の自立支援を図っていく。

3 今次基本計画が目指す消費者政策の重点（下記（１）～（５）には消費者庁及び各省の施策のうち、重要なものを記載。具体的な項目については、今後、消費者委員会の意見を踏まえ、決定。）

- （１）消費者事故等の再発・拡大防止、未然防止
- （２）地方消費者行政の充実支援・環境整備
- （３）被害者救済等
- （４）消費者の自立支援
- （５）その他

4 基本計画の実効性確保

- （１）基本計画推進体制の充実・強化
 - ・ 消費者庁を中心に関係省庁間の緊密な連携を図る。
- （２）基本計画の検証・評価・監視
 - ・ 消費者政策会議は、毎年、基本計画の進捗状況につき、下記の点に留意しつつ検証、評価、監視を行い、消費者委員会の意見を聴いた上で、その結果の取りまとめを行うとともに、当該結果を踏まえ、３年経過後に基本計画の必要な見直しを行う。
 - ① 施策の内容に応じて、客観的な指標に基づく検証・評価方法を導入するほか、検証・評価の際には、消費者・団体等へのアンケートやヒアリング等を行い、消費者の意見をよりの確に反映したものとする。
 - ② 検証・評価の結果を、次年度の具体的施策へ適切に反映する。
- （３）消費者委員会による関係行政機関へのヒアリング
 - ・ 消費者委員会は、必要に応じ、年度の早い段階で、基本計画に基づく具体的施策の内容や実施状況等について関係行政機関からヒアリングを行い、真に消費者の立場に立った施策が行われるよう助言するものとする。
- （４）消費者、事業者への広報・啓発
 - ・ 基本計画の内容や進捗状況等について、消費者団体や事業者団体等と連携して、広く分かりやすい形で情報を発信する。
- （５）地方公共団体、事業者団体及び消費者団体との連携
 - ・ 基本計画の進捗状況について意見交換を行うなどにより、地方公共団体、事業者団体及び消費者団体との連携を深める。

※ 新基本計画には、以上の総論部分に加え、別紙具体的施策（上記３の重点施策及び３以外の各省庁等の具体的施策）を記載。

以上