

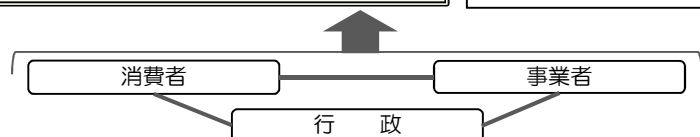
消費者政策の基本的方針

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

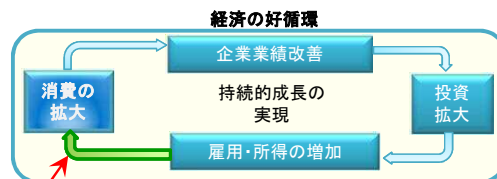
- ◆多くの主体の連携（消費者庁の司令塔機能の発揮）
- ◆地域の体制・取組の充実
- ◆規制改革による影響の考慮
- ◆新たな問題への機動的対応



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
(1)事故の未然防止 ・危険な物質・商品の情報提供、販売規制 (2)事故等の情報収集と発生・拡大防止 ・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 (3)原因究明調査と再発防止 ・消費者安全調査委員会の体制強化 (4)食品の安全性の確保 ・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	(1)景品表示法の普及啓発・厳正な運用 ・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 (2)商品・サービスに応じた表示の普及・改善 ・家庭用品、住宅、美容医療等の表示ルールを整備運用 (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 ・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	(1)横断的な法令の厳正な執行、見直し ・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 (2)商品・サービスに応じた取引の適正化 ・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 (3)情報通信技術の進展に対応した取引の適正化 (4)犯罪の未然防止・取締り ・特殊詐欺等の取締り強化 (5)規格・計量の適正化	(1)政策の透明性確保と消費者意見の反映 (2)消費者教育の推進 ・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 (3)消費者団体、事業者・事業者団体等の取組の支援・促進 ・消費者団体の活動支援 ・消費者志向経営の促進 (4)公正自由な競争の促進と公共料金の適正性の確保 (5)環境に配慮した消費行動等の推進	(1)被害救済、苦情処理、紛争解決の促進 ・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 (2)高度情報通信社会の進展への対応 ・パーソナルデータに関する制度見直し (3)グローバル化の進展への対応 ・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	(1)国の組織体制の充実・強化 ・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 (2)地方における体制整備 ・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

○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

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

（１）被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

（中略）

なお、関係省庁等が連携し、多重債務問題についてその解決に向けた取組を着実に実施するとともに、自殺対策を強化する。

○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）（抜粋）

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

	施策名	27年度	28年度	29年度	30年度	31年度	K P I
(1) 被害救済、 苦情処理及び紛争解決の促進	⑨多重債務問題改善プログラム (平成19年4月20日多重債務者対策本部決定)の実施	<多重債務問題改善プログラムの実施> ・多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会の開催 【消費者庁、金融庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省】 ※関係省庁が十分連携の上、国、地方公共団体及び関係団体が一体となって以下の施策を推進する。					・貸金業者から5件以上無担保無保証借入の残高がある人数 ・多重債務に関する消費生活相談の件数・内容
		・丁寧な事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化 【金融庁、消費者庁、関係省庁等】					
		・借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供【厚生労働省、関係省庁等】					
		・多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、消費者庁、関係省庁等】					
		・ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化【警察庁、金融庁、関係省庁等】					

5 消費者の被害救済、利益保護の枠組みの整備

（１）被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進

⑨ 多重債務問題改善プログラム（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）の実施

多重債務問題の解決のために、次の1) から4) までの取組を柱とする「多重債務問題改善プログラム」を着実に実施し、多重債務問題及び消費者向け金融等に関する懇談会を開催してフォローアップを行う。【消費者庁、金融庁、警察庁、文部科学省、厚生労働省、内閣府、総務省、法務省、財務省、経済産業省】

- 1) 丁寧な事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化【金融庁、消費者庁、関係省庁等】
- 2) 借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供【厚生労働省、関係省庁等】
- 3) 多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化【文部科学省、金融庁、消費者庁、関係省庁等】
- 4) ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化【警察庁、金融庁、関係省庁等】