

消費者庁の今後の取組（工程表）（素案）に対する意見の整理

工程表（素案）の 該当箇所	意見概要	消費者庁としての考え方
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	<p>【事故情報データベース】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故情報データベースの国民参加形式の具体的な手法や内容を早期に公表すべきではないか。 ・事故情報データベースについて、消費者委員会の意見を反映させた上で試行運用をするべきではないか。 ・事故情報データベースについて、地方公共団体や消費者団体との運用ルールの策定が必要ではないか。 ・事故情報データベースについて、地方公共団体の参画を前提に、地方の実態や意見を踏まえ活用しやすい効果的なものとしていただきたい。 ・事故情報データベースでの公表内容については、個人情報保護の観点等から慎重に検討するとともに、問合せへの対応窓口を消費者庁が務めるなどのルールを設けてはどうか。 ・事故情報データベースについて、事実に反する情報が流れた場合、消費者の誤解を生み企業も不当な不利益を被るおそれがあるため、表示に当たっては社名、品番等を原則非開示にすべきではないか。また、事実に反する情報が公表された場合は、直ちに情報を取り消し、訂正するシステムとすべきではないか。さらに、精度の高い情報を収集するため、匿名の情報提供は排除することとし、情報提供者の個人情報を守りながら質問等を可能とするシ 	<p>事故情報データベースについては、年内には国民生活センター等参画機関間における試行運用、年度内には国民参加形式での運用を開始する予定です。これに向け、幅広く意見を伺いながら、消費者の利用しやすい環境、誤った情報が収集される可能性があることも想定した情報の公表の在り方、個別事案への問合せのルール等について、いただいたご意見も参考に検討を進めていきます。また、運用の開始に当たっては、利用方法等について周知を図ります。</p>

	<p>システムとすべきではないか。</p> <ul style="list-style-type: none">・事故情報データベースには事実に反する情報が寄せられる可能性もあるため、関係者が不当な不利益を被らないよう、事実確認が十分でない情報や匿名情報、事実に反すると判明した情報の扱い等についてルールを整理する必要があるのではないか。検討に当たっては、事業者側の意見も聴くプロセスが必要ではないか。 <p>(同旨2件)</p> <ul style="list-style-type: none">・消費者庁に寄せられた情報の公表ルールの在り方の整理に当たっては、消費者のみならず事業者側の意見も広く聴くようにすべきではないか。・事故情報データベースと新たな PIO-NET との連携の在り方を明確にし、情報を統合すべきではないか。(同旨3件)・事故情報の収集は、一般国民から直接収集する方法をとり、例えば公共施設の端末を利用して入力してもらえるようにすべきではないか。	
--	--	--

	<p>【PIO-NET の刷新】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな PIO-NET についての説明を早急に実施すべきではないか。 ・新たな PIO-NET についての都道府県と市区町村の役割を明確にしてほしい。 ・新たな PIO-NET については、全国の状況とともに都道府県ごとの事故の傾向が取り出しやすいシステムとすべきではないか。 ・現行の PIO-NET は入力項目やコード区分が古く新たな悪質商法等の手口にマッチしていないので、新たなシステムはソフトウェアの改善に力点を置き、現場の意見も聴いた上で有効なシステムを構築すべきではないか。 ・新たな PIO-NET は、適格消費者団体及びこれに順ずる団体への情報の開示・相互共有が可能なものとすべきではないか。 ・事故情報等の迅速な収集・集約のため、市区町村窓口への相談・申出等の内容を即日収集・集約できる体制を、国と地方公共団体とで整備すべきではないか。 ・PIO-NET 端末を持たない市区町村では、事故情報等の報告に多大な労力を要することから、特に重大事故以外の消費者事故等について、簡易な情報の収集・集約システムを早期に整備する必要があるのではないか。 ・PIO-NET のシステムが変更となるが、相談員全員が説明会に参加できるようにすべきではないか。 	<p>PIO-NET については、現行システムに指摘される問題点を改善するため、利用可能範囲の大幅な拡大、相談情報の早期登録（即日の仮登録）の実現、高速検索を可能とする仕組みの導入、悪質事業者や問題商法を探知するための早期警戒指標の開発等を目的として刷新作業を行っているところです。その際、いただいたご意見も参考にしながら、利用しやすい環境整備に努めるとともに、相談員の方を始めとする関係者の方々のご理解を広く得られるように配慮しながら準備を進めていきたいと考えています。</p> <p>PIO-NET に蓄積された情報は、消費者から聞き取った情報を取りまとめたものであり、必ずしも真実性が担保されていないことや、企業名や製品名が含まれていることから、情報の提供に当たっては慎重な取り扱いが求められています。なお、適格消費者団体に対しては、これまでも国民生活センターにおいて可能な範囲で情報を提供してきていますので、引き続き要望に応じて情報を提供していくものと考えています。</p>
--	---	---

	<p>【財産分野の事故情報の集約システム】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・財産分野の消費者事故等の集約システムについて、検討期間が長くとられているが、早期に検討を終え制度化すべきではないか。(同旨2件) ・深刻な取引被害の実態を踏まえ、事故情報の収集及び他機関との連携等の仕組みを早期に構築するため、本年度内にも検討を開始すべきではないか。(同旨2件) 	<p>財産分野の事故情報について適切な管理を行い、機動的な分析を可能とする情報集約システムの検討に際しては、一定の情報量の蓄積が必要と考えています。情報蓄積の状況も踏まえ、適切な情報集約システムの実現に向け、早期に検討を進めていきたいと考えています。</p>
	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国、地方公共団体、民間の各種機関が、事故情報やその分析結果等をやり取りする双方向の仕組みづくりが必要ではないか。 ・消費者庁、国民生活センターに寄せられた情報をよく整理し、対応に問題点がないか確認すべきではないか。 ・事故情報の収集・集約体制については、国レベルでも省庁により対応に差があることから、早期に整備する必要があるのではないか。 ・事故情報等の通知先について、消費者庁内で安全分野と財産分野で分かれているが、地方公共団体に分かりやすいよう一元化すべきではないか。 ・国民生活センター、消費生活センターと法テラスが連携し、被害者情報を集約していくべきではないか。 ・過去に各省庁や企業に寄せられた情報・苦情について情報共有を図るべきではないか。 	<p>事故情報の収集・集約につきましては、消費者安全法に基づき関係行政機関、地方公共団体、国民生活センターが把握した情報が消費者庁に通知されており、これらの情報を整理して、公表すること等により情報共有を図っていきます。いただいたご意見も参考にしながら、更なる改善に努めていきます。</p>

<p>2. 事故分析・原因究明機能の強化</p>	<p>【商品テスト機能の強化】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国民生活センターの商品テスト機能の強化が必要ではないか。(同旨 5 件) ・国民生活センターのみならず、製品評価技術基盤機構 (NITE)、農林水産消費安全技術センター (FAMIC) を始めとした各商品テスト機関の機能強化を図る必要があるのではないか。(同旨 2 件) ・国民生活センターの商品テストは内容やレベルに難があり、人材のレベルアップ等が必要なのではないか。 ・国民生活センターや消費生活センターの商品テスト業務には、地域ごとにばらつきがあるのではないか。 ・商品テストを行う機関が少ないため、整備が必要ではないか。 ・都道府県単位での商品テスト機関の整備やこれへの支援が必要ではないか。(同旨 4 件) ・商品テストについては、各機関の専門性、得意分野を活かし、総力を結集した全体での原因究明体制の構築が求められているのであるから、工程表 (素案) のような段階を踏むのは適当ではなく、関係機関等との連携をできるだけ早く実行に移せばよいのではないか。(同旨 2 件) ・近年の商品の複雑化・高度化等を考慮し、商品テストの実施は国の機関によることとし、これら機関と地方公共団体との連携により事故原因究明等が円滑に行えるようにすべきではないか。 ・商品テスト機能を担う国民生活センター、製品評価技術基盤機構や農林水産消費安全技術センターと、消費者庁及び消費者委員会、地方公共団体との連携を早期に実現すべきではないか。(同旨 4 件) ・商品テストについて国民生活センター、地道府県、市区町村の 	<p>商品テストについて、国民生活センターについては本年度に必要な施設・機器の更新・整備を図ったところですが、人材育成も含め各機関のテスト機能の強化を図るとともに、各分野に専門性を持つ幅広い関係機関との連携強化を図ることにより、全体としての機能の向上や各消費者センター等との連携力の向上に努めていきたいと考えています (なお、本工程表は消費者庁の取組を示すものであることから、機能強化の対象たる機関は、所管法人である国民生活センターを記載しています)。</p> <p>実現に向けた段取りについて、いただいたご意見を反映して、工程表を一部変更しております。</p>
--------------------------	--	---

	<p>役割分担を明確にするとともに、ネットワーク網を構築し共同利用できるようにすべきではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故原因究明等に当たって、現状では警察、消防との連携が少なく事業者の情報提供の仲介を要請される場合もあるため、公的機関間の一層の協力・連携を図るとともに、関連する事業者も参画できるようにすべきではないか。 ・事故分析・原因究明に当たっては、第三者機関としての民間研究機関や専門家等、民間活力を導入した方策が必要ではないか。 ・特に食品関連等の分野では、高度な分析能力を持つ専門機関との連携が必要ではないか。(同旨2件) ・規格・基準作成機関や製品認証機関等との協力も必要ではないか。 	
	<p>【独立した調査機関等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者被害について消費者庁のイニシアチブで警察・消防との協力体制も構築すべきではないか。 ・警察・消防など関係機関との連携については、国のみならず地方における在り方についても検討していただきたい。 ・消費者事故等についての独立した調査機関が必要ではないか。 ・独立した調査機関が各省庁の影響を受けない第三者機関であることを明記すべきではないか。 ・独立した調査機関の在り方について、検討期間が長すぎるため、早期に検討を終え制度化すべきではないか。 ・独立した調査機関については、事故原因究明に当たる関係機関が連携した新たな第三者機関の創設を検討すべきではないか。 	<p>警察・消防、関係行政機関と情報共有に努める等、引き続き事故原因究明・再発防止に関する連携協力に努めていきます。</p> <p>なお、いただいたご意見を参考にしながら、工程表において関係行政機関と連携することを明示しました。</p> <p>独立した調査機関の在り方については、以上のとおり警察・消防等との連携状況を踏まえ検討する必要があるため、平成 22 年度から連携の進展状況をフォローしつつ検討する必要があると考えています。</p>
	<p>【人材の確保・養成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁が高度な事故分析能力を有する人材の確保・養成を図る際には、事業者との技術交流等を行ってはどうか。 	<p>消費者庁においては、事故分析能力を有する人材の登用、養成に努めているところですが、いただいたご意見も参考</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・事故分析能力を有する人材としては、消費者側の視点で考えられる者、企業やメーカーの関係者など多様な人材が考えられるのではないか。 	<p>にしながら、引き続き各方面からの多様な人材確保を図っていきたいと考えております。</p>
	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・食品安全、製品安全のテスト機関の連携を行い、特に製品安全については重大事故でなくても消費者からの重要な情報をテストに繋げることが必要ではないか。 ・商品の評価方法等については事業者にもノウハウが蓄積されているため、商品テスト機関と事業者団体やテスト対象となる事業者等が事前に協議できる場を設けるべきではないか。(同旨3件) ・商品テスト機関の連携の中で、地方公共団体等からのテスト依頼を受ける総合窓口の設置を検討すべきではないか。 ・事故原因究明の結果は消費者庁にフィードバックし、消費者庁は、関係機関等を実施させた事故原因究明結果を精査した上で、消費者に明らかにすることが必要ではないか。(同旨2件) ・同じテストを行わないよう、過去に各省庁等が実施してきた商品テストを確認する必要があるのではないか。 ・新たな製品や技術等による事故について、原因究明や一元的情報提供、救済等の検討が必要ではないか。(同旨3件) 	<p>消費生活用製品安全法等に基づき、消費生活用製品の事故については非重大事故も含め、専門の調査機関が事業者と連携しつつ原因究明を行い、その結果は公表されています。消費者庁は、このような調査機関と連携しています。いただいたご意見も参考にしながら、商品テストにおける民間専門機関との連携、事故原因究明結果の有効活用等に努めていきたいと考えています。</p>

<p>3. 事故情報の公表</p>	<p>【事故情報の公表】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・現在、消費者庁から地方公共団体に様々な情報提供がなされているが、その際には、提供の目的や活用方法、事業者名や商品名等の公表の可否等を明確に示してほしい。 ・事故情報等の公表の際には、あらかじめ地方公共団体に公表情報を伝えていただきたい。 ・個人情報保護を基本に、公表の規約を早急に策定すべきではないか。 ・国会への報告はもちろん、消費者・生産者への十分な情報の提供が必要ではないか。(同旨3件) ・消費者庁からの事故情報の提供について、消費者の注意を喚起する分かりやすい提供方法をとるべきではないか。 ・国民への効果的な注意喚起を行うため、具体的な情報を提供するなど公表の在り方についても検討が必要ではないか。 ・事故情報の公表に当たっては、速やかに製品名やメーカー名を公表すべきではないか。 ・原因不明の事故について、製品等に異常が認められないとの見解が出された場合は、企業に不当な不利益をもたらさないよう、社名等は非開示とすべきではないか。 	<p>消費者庁においては、安全分野、財産分野の各分野において定期的に公表を実施しているところですが、いただいたご意見や、公表をめぐりこれまでに把握した課題も踏まえ、事業者名等の公表の在り方、情報提供元への照会の方法、消費者の注意を喚起する効果的な公表の在り方等について引き続き検討を進めていきたいと考えています。</p>
	<p>【消費者庁ホームページ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁ホームページを利用者の立場に立って改定すること(検索機能の追加、消費生活をめぐるキーワードのくくりによるコンテンツの再構成)を工程表に加えるべきではないか。 ・消費者庁のホームページを分かりやすく改善すべきではないか。(同旨2件) ・消費者庁のホームページで、各地域やセクターでの消費者教育実践例の紹介を行ってみてはどうか。(同旨2件) 	<p>いただいたご意見も参考にしながら、消費者庁ホームページにつきましては、消費者にとって見やすいホームページになるよう情報の公表の在り方とともに検討を進めていきたいと考えています。</p>

	<p>【消費者教育、リスクコミュニケーションの実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事故情報等を解析した上での消費者教育、リスクコミュニケーションの実施」においては、消費者・市民団体、NPO 法人等の関係機関等との連携による効果的な実施に向けた検討を早期に行うべきではないか。(同旨2件) ・同じく、消費者教育やリスクコミュニケーションの実施については、Ⅲ 8 の消費者教育と連動して考えるべきではないか。 	<p>いただいたご意見も参考にしながら、消費者教育等の検討においては、事故情報等の解析との連動を十分に考慮して進めていきたいと考えています。</p>
	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・寄せられた情報に対し消費者庁がどのように対応したのかを発信していくべきではないか。 ・全国的な事故については、各消費生活センターに対応方法の迅速な情報提供を行うべきではないか。 ・公表に向けては、各省庁との調整で断念したりすることのないようにすべきではないか。 ・リコール社告については、すべての消費者関連製品・商品について規格化すべきではないか。 	<p>寄せられた情報に基づく注意喚起、関係省庁への働きかけ等については、随時公表するとともにホームページに掲載してきていますが、いただいたご意見も参考にしながら、事故への対応等についての効果的な情報提供の在り方等について、引き続き検討していきたいと考えています。</p>

II 地方消費者行政の充実支援・環境整備

<p>4. 地方消費者行政・消費生活相談体制の充実</p>	<p>【「地方消費者行政強化プラン」(仮称)等】</p> <ul style="list-style-type: none">・地方消費者行政の強化が必要ではないか。・地方消費者行政の強化においては、消費者・生活者が主役となる社会の実現を目指すことに重点をおくべきではないか。・消費者庁内に設置した本部については、「地方消費者行政強化プラン」(仮称)を策定した後の執行段階でも実施すべき業務があると考えられるが、それを工程表に記載すべきではないか。(同旨2件)・「地方消費者行政活性化プラン」(仮称)では、地方公共団体が消費者行政に人員や独自予算を重点配分して総合的な消費者行政を推進するように、明確な方向性を打ち出すべきではないか。(同旨2件)・「地方消費者行政活性化プラン」(仮称)では、施策の内容の提案のみならず、地方公共団体が本部を設置して、都道府県と市区町村が一体的に推進するような体制整備等についても提示すべきではないか。(同旨4件)・「地方消費者行政活性化プラン」(仮称)については、消費者委員会でも並行して議論していくべきではないか。(同旨2件)・「地方消費者行政活性化プラン」(仮称)の策定に当たって、地方の現状や意見を把握する仕組みがどのようなものになるのか明らかにしていただきたい。・消費生活センターの法制上の位置付けを検討する際には、地方消費者行政が自治事務であることから地方公共団体の意見を取り入れるべきではないか。・既存の相談員の待遇改善について、地方公共団体による特徴的	<p>ご意見を反映し、「地方消費者行政強化プラン」(仮称)の推進について、工程表に明記することといたしました。「地方消費者行政強化プラン」(仮称)の内容については、消費生活相談の窓口のみならず地方消費者行政全体の充実・強化を目指す内容としたいと考えています。</p> <p>都道府県と市区町村が連携協力して、地方消費者行政を一体的に推進している事例を収集するなどして、地方公共団体の参考となるモデルを提示していきたいと考えています。</p> <p>消費者委員会ともご相談しながら、検討を行っていく予定です。</p> <p>他の自治体の参考となるような先進的な取り組みを行う地方公共団体を訪問し、詳細をヒアリングさせていただく予定です。</p>
-------------------------------	--	---

	<p>な取組を公表してはどうか。(同旨2件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の待遇改善に取り組んでいる地方公共団体のモデルを示す場合は、それが上限ととられないよう、高いレベルのものを選定すべきではないか。 ・地方消費者行政に関しては、政府全体でも閣僚級による地方消費者行政推進本部を設置して推進すべきではないか。(同旨2件) ・地方消費者行政が自治事務であることから、その活性化には地方への権限や財源の委譲が重要であり、この点を盛り込むべきではないか。 ・地方消費者行政の活性化にはトップの意思が強く影響するので、地方公共団体の長等が参加するトップセミナーの実施を工程表に位置付けるべきではないか。 	<p>プラン策定の中で、政府内の体制について検討していきます。</p> <p>地方公共団体のトップにイニシアティブを発揮していただくよう、あらゆる機会を捉えて、トップに消費者行政の重要性を訴えていきます。</p>
	<p>【消費者安全情報総括官、地方公共団体内本部】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者安全情報総括官」の業務内容や位置付け等を明確にすべきではないか。(同旨6件) ・「庁内本部の設置」という部分の趣旨が分かりにくいので、趣旨を明記すべきではないか。(同旨2件) ・「消費者安全情報総括官」と「庁内本部」の関係について明確にし、早期に実現すべきではないか。(同旨2件) ・総括官や庁内本部については、これまで消費者行政のくくりがなかったところに設置することになるため、具体的な消費者行政業務を示しながら進めていただきたい。 ・総括官や庁内本部の設置に向けては、地方公共団体側にインセンティブを与える具体的措置が必要なのではないか。 ・庁内本部の設置を促すことにより、国・地方の協力体制を早期に構築すべきではないか。 ・消費生活センターのみならず、地方にある国の相談窓口とも連 	<p>消費者安全情報総括官の制度は、消費者の消費生活における被害の発生又は拡大を防止し、その安全を確保するため、国において情報の集約、共有及び緊急時の即応体制を強化する目的で関係省庁から選定されたメンバーからなるものです。同様な仕組が地方公共団体の関係部局間においても整備されれば、事故情報の集約・通知や緊急時の即応体制などに効果が発揮されることが期待されます。</p> <p>地方公共団体全体で消費者行政を推進するための枠組みとして、消費者行政推進本部（仮称）といった体制を整備することにより、関係部局との連携強化、首長の意向の反映などがスムーズに行えることが期待されます。</p> <p>以上のような体制整備に関して、「地方消費者行政強化プラン」（仮称）において、先進的な事例を紹介していきたいと考えています。</p>

	<p>携し、これを活用する手段を検討すべきではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政は自治事務なのであるから、職や組織など執行体制について一律に定めることはせず、各地方公共団体の判断に委ねるべきではないか。(同旨 3 件) ・地方公共団体で庁内本部等を設置する際には、市区町村の消費者行政担当部局も含めることを促すべきではないか。(同旨 3 件) ・地方公共団体への本部の設置は、都道府県では消費者庁関係法令の担当が庁内に存在するため意義があるが、市町村の場合は意義が薄いのではないか。 	
	<p>【地方消費者行政活性化基金】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政活性化基金について、幅広いヒアリングを実施して、地方公共団体が活用しにくい点を明らかにし、その在り方を早期に見直すべきではないか。(同旨 5 件) ・地方消費者行政活性化基金は用途が非常に限定されているため、関係省庁と協議し、もっと柔軟な使い方ができるようにすべきではないか。例えば既存の相談員の待遇改善や法執行費、消費者団体の活動資金の補助等にも使えるようにすべきではないか。(同旨 12 件) ・地方消費者行政活性化基金については、3 年限りでは効果が限定的になってしまうのではないか。これにより整備した体制を維持するためにも、3 年以降も継続すべきではないか。(同旨 5 件) ・地方消費者行政活性化基金について、基金という方式によると、財政状況が厳しい地方公共団体では対策が遅れ、いつまでも相談員の待遇改善が図られない結果となるのではないか。 ・地方消費者行政活性化基金について、消費者行政予算に応じた交付金取崩し額の制限の仕組みをなくしないと、地方公共団体の 	<p>今後 3 年程度を地方消費者行政強化のための”集中育成・強化期間“と位置づけ、地方消費者行政活性化交付金を措置、各都道府県に基金が造成されており、基金を取り崩すことで様々な支援メニューの活用が可能となっています。基金の運用については、地方公共団体の意見等に基づいて、本年 7 月に運営要領を改訂し、</p> <ul style="list-style-type: none"> ①消費者庁創設に伴い増大する業務に対応するため人件費への使途拡充 ②相談窓口強化から事業者指導・法執行も含めた消費者行政全般への使途拡充 ③各年度の各メニューの取崩限度額の撤廃 <p>など、運用変更を行いました。</p> <p>基金の運用については引き続き検討していきます。</p> <p>また、基金に対する要望等についても、「地方消費者行政強化プラン」(仮称)の策定や平成 22 年度以降の地方消費者行政に関する検討の中で、十分踏まえて作業を進めていきます。</p>

	<p>財政規模により取組が限定されてしまうのではないか。(同旨 2 件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政活性化基金について、消費生活センターとそうでない窓口とでは使えるプログラムが異なり、また本年度分がまだ執行できない状態では、来年度のプランが立てづらいのではないか。さらに、3 ヶ年では継続的な事業は行えないのではないか。 ・地方消費者活性化基金の終了後について、延長や、それに代わる地方消費者行政への支援等を早期に検討すべきではないか。(同旨 4 件) ・地方消費者行政活性化基金の終了後の国の支援の在り方について、ある程度具体的な措置が見えなければ、地方公共団体は計画を立てにくいのではないか。(同旨 13 件) ・地方消費者行政活性化基金の終了後の支援のあり方について、消費者庁と消費者委員会で共同して早期に検討をすべきではないか。 ・地方消費者行政活性化事業はトップダウン式で進められ、地方公共団体に短期間での企画や判断が求められ、検討が不十分なまま計画を出さざるを得なかった面があるため、今後はボトムアップ式で計画づくりを行うべきではないか。 ・各地方公共団体の地方消費者行政活性化計画や本年度の事業計画を公表すべきではないか。(同旨 7 件) ・各地方公共団体の計画中、特徴的な取組や問題点を消費者庁や消費者委員会で検討し公表してはどうか。(同旨 5 件) ・各地方公共団体の追加交付金の申請状況や相談員の増員計画を公表すべきではないか。(同旨 5 件) ・国は地方消費者行政活性化事業計画について地方公共団体に対してもっと広報を行い、また各地方公共団体がそれぞれの事業計 	<p>集中育成・強化期間後の地方消費者行政のあるべき姿を見据えながら、「地方消費者行政強化プラン」(仮称)を策定していきます。</p> <p>他の地方公共団体の参考となるよう、活性化計画や事業計画、特徴的な取組などについて公表していきます。</p>
--	--	--

	<p>画の意義・内容を市民に向けてきちんと説明するよう働きかけるべきではないか。</p>	
	<p>【消費者ホットライン】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・試行中の消費者ホットラインについて、消費者や相談員から活用状況や使い勝手を聴き、検証や見直しを行うべきではないか。 ・消費者ホットラインについて、消費者行政関係者への理解しやすい説明及び消費者への周知など、運用上の混乱を避ける方策が必要ではないか。(同旨3件) ・消費者ホットラインについては、光電話や黒電話から接続できない、フリーダイヤルでない等の課題があるが、消費者にとって真にアクセスしやすいものとしてほしい。 ・消費者ホットラインについて、試行段階で技術的な課題等が見つかり市区町村も混乱していることから、十分な検証をした上で運用を開始すべきではないか。 ・消費者ホットラインと消費者情報ダイヤル、及び両者の違いについて広く広報すべきではないか。(同旨5件) ・消費者ホットラインの番号は簡潔にすべきではないか。(同旨2件) ・消費者ホットラインの開始が遅れることについては、情報を速やかに消費者庁のホームページに掲載すべきではないか。 ・各地方公共団体の消費者行政窓口及び消費生活センターの電話番号についても広報に取り組むよう、地方公共団体に促すべきはないか。(同旨7件) ・消費者ホットラインに寄せられた情報に対処するため、弁護士会等関係機関との連携を図るべきではないか。 	<p>消費者ホットラインについては、現在、ホットラインに組み込むための各消費生活センターの窓口の電話番号や回線の確認・確定を行っていますが、その作業が遅れています。可能な限り早期に全国展開できるよう努力していきます。</p> <p>全国展開後についても、見直すべき点については改善に努めます。</p> <p>消費者ホットラインは、身近な消費生活センターなどの相談窓口へご案内し、個別の消費生活相談について受け付けるものです。一方、消費者情報ダイヤルは、消費者庁への情報提供や消費者からの疑義情報の通報などを受け付けるものです。今後も両者が混同されることのないよう広報していきたいと考えています。</p>

	<p>【消費者行政職員の養成】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政担当職員の専門性強化が必要ではないか。その際には、消費者相談、消費者教育、広報啓発、消費者団体支援など消費者行政の総合的視点を持ちながら進めるべきではないか。 (同旨 2 件) ・自治大学校に消費者行政コースを設けることにより、消費者関連法やその執行に詳しい公務員の養成を図るべきではないか。 ・専門知識を持った有能な行政職員や、警察 OB を消費生活センターに配置し、かつ短期間で異動しないような制度とすべきではないか。(同旨 3 件) ・消費者行政に精通した職員の育成のためには、関連分野に異動させた後に中枢的なポストに戻すような方法が必要ではないか。 ・職員研修について、特定商取引法、景品表示法、消費者安全法等の研修を別々に実施するのではなく、統一的な消費者行政職員研修を計画的に実施すべきではないか。 ・法執行部門の職員だけでなく、相談、消費者啓発・教育、消費者団体支援の職員など消費者行政担当職員全体の研修体制を整備すべきではないか。(同旨 4 件) ・関係省庁と協議し、消費者行政部門の職員を増員できるようにすべきではないか。 	<p>消費生活相談員の資質の向上のみならず、地方消費者行政担当職員の専門性強化が、地方の体制を強化する上で重要な課題であると認識しています。このため、「地方消費者行政強化プラン」(仮称)においても、人材育成や体制強化の先進事例を紹介するとともに、強化策について検討したいと考えています。</p>
	<p>【集中育成・強化期間後の取組の検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活センターやこれに対する国の支援のあり方についての検討は、地方公共団体の予算等のスケジュールを考えれば、平成 22 年度の上半期までには終える必要があるのではないか。 ・同検討結果を踏まえた措置は、平成 24 年度途中までではなく、その後も継続的に実施することを工程表に記載すべきではないか。(同旨 4 件) 	<p>本年内に「地方消費者行政強化プラン」(仮称)を策定し、国、地方の役割分担等について大枠をお示しし、その上で、実態調査を踏まえて、平成 22 年度に全般的な検討を行う予定です。</p> <p>必要な措置は平成 23 年度中に実施いたしますが、その後も必要に応じて継続的に実施いたします。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政の実態調査においては、相談員などの現場の意見を重視すべきではないか。(同旨2件) ・相談員は、地方公共団体により報酬額や勤務日数、委託などの実態が様々であるから、実態調査に当たってはこうした実情を踏まえて行う必要があるのではないか。 ・地方消費者行政の充実強化は、現在の消費生活センターへの相談内容、相談員のスキルや今後求められる能力等を十分に把握した上で進めるべきではないか。 ・実態調査には地方消費者行政活性化基金の活用実態の調査を含むことを明示すべきではないか。 ・地方交付税が相談業務に活用されているか国として調査すべきではないか。 ・実態調査は、ヒアリング項目を公開して計画段階から消費者団体等にも協力を呼びかけて実施してはどうか。(同旨2件) ・実態調査は、消費者部門のみならず、財政部門、人事部門等の職員も対象として実施し、消費者行政の課題を洗い出すようにすべきではないか。(同旨6件) ・消費者相談を扱う部署名は「消費生活センター」に統一しなければ、マスコミ等で報道されても理解されないことが生じ得るのではないか。 ・相談員が一人の窓口では、体制が不十分であるところか必要な研修を受けられないといった問題もあるため、複数相談体制が必ず必要ではないか。 	<p>実態調査については、従来の現況調査の対象範囲を拡大するなど充実を図るほか、特別調査として、アンケート、有識者・消費生活センター等の現場へのヒアリング等を行うことも検討しています。</p> <p>現在使用している名称が既に地域住民の間で定着していると考えられる場合もあるので、「消費生活センター」の通称は、地域の実情に合わせて各地方公共団体で判断していただいてよいと考えています。</p>
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ・地方消費者行政の独立した窓口が必要ではないか。地方公共団体が相談受理体制を整備していく際に、国から対応可能な指針を示してもらえないか。 ・消費生活センターの設置や職員、相談員の配置について最低基準を設けるべきではないか。(同旨3件) ・地方消費者行政について、標準的な地方公共団体のモデルを作成し、不足している団体に対しては何らかの措置をとるようになるべきではないか。 ・地方公共団体では、消費者行政担当部局と他部局、地域社会とで協働し、消費者政策を計画的・継続的に見直す会議体を創設すべきではないか。 ・地方公共団体では、市区町村の相談窓口体制の充実、地方版の消費者庁及び消費者委員会の設置、各都道府県における実効性ある消費者基本計画の策定等の取組を進めるべきではないか。 ・全国の消費生活センターがお互いに情報交換し合えるシステムを構築すべきではないか。 ・消費者の消費生活センターに対する要望が過剰に増大しているため、消費者に消費生活センターの役割を正しく伝えることが必要ではないか。 	<p>地方協力課の新設を始めとした消費者庁内の地方消費者行政推進のための体制整備を内容とする平成 22 年度機構定員要求を行っています。</p> <p>地方消費者行政のあるべき姿、指針や基準の設定の是非等に関しては、「地方消費者行政強化プラン」(仮称)の策定や平成 22 年度の全般的な検討の中で取り上げたいと考えています。</p> <p>現在でも、PIO-NET の回線網を活用したシステムにより消費生活センター間での情報交換が可能です。</p>
--	--	--

<p>5. 相談員の待遇改善</p>	<p>【待遇改善全般、相談員の雇用・給与等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工程表（素案）中の地方消費者行政・消費生活相談体制の実態調査、それを受けた待遇改善の検討、検討結果を踏まえた措置について、時期を前倒して実施すべきではないか。（同旨2件） ・工程表を前倒しし、遅くとも平成23年度からすべての地方公共団体で相談員の待遇改善が実施されるようにすべきではないか。（同旨2件） ・基金の本年度補正予算分の配分に当たっては、既に相談員の待遇改善等に取り組んできた自治体とそうでない自治体との間で不平等が生じないようにすべきではないか。 ・平成21年度採用の相談員の22年度人件費のうち22年4月処遇改善相当分の経費が補助の対象となるよう、本年度内に早急に要綱を改正していただきたい。 ・相談員の待遇改善のために財政措置を行う場合は、交付目的どおりに実際に使用されるよう、地方交付税交付金として措置すべきではないか。 ・地方交付税を拡充していくのであれば、使途を相談員の待遇改善のために限定すべきではないか。（同旨3件） ・地方交付税が確実に相談員の待遇改善に利用されるよう、地方公共団体の首長や人事・財務部門にも書面を送付すべきではないか。 ・相談員の雇用形態の改善については、平成24年からの実施ではそれまでに雇い止めが生じるなどしかねないため、実施時期を早めるべきではないか。 ・相談員を安定的に雇用できるようにするため、専門職として職種を創設すべきではないか。（同旨4件） ・相談員の業務は非常に負担が大きい。福利厚生を早急に整備し、 	<p>「地方消費者行政強化プラン」（仮称）の策定の中で、地方消費者行政の関係者等から幅広くご意見を伺い、相談員の処遇改善を進める方策について方向性を示し、さらに具体的取組を逐次実施します。</p>
--------------------	--	--

	<p>非常勤ではなく安定した身分で安心して勤務に就ける方策を実施すべきではないか。(同旨2件)</p> <ul style="list-style-type: none">・相談員を非常勤職員として雇用している間は、地方公務員法で非常勤特別職職員の契約更新期間が最長5年間とされていること等の見直しが必要ではないか。・同じく、地方公務員が「短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律」の適用除外とされていることの見直しも必要ではないか。・相談員の待遇改善や質の向上のためには、身分保障や位置付けの明確化が必要ではないか。(同旨2件)・相談員の雇用形態が非常勤のままでは、他分野の非常勤職員との兼ね合いもあり、待遇の改善に限界があるのではないか(同旨2件)・非常勤職員であっても、任用を繰り返した場合は正規職員として登用できるような制度等を検討すべきではないか。・相談員の報酬について、現在では条例による上限があるが、地方公共団体が待遇を改善せざるを得ないような方策を工夫すべきではないか。・相談員の給与は労働と知識に見合った実質的なものとすべきではないか。・相談員の給与等について、国が標準的な基準を示すべきではないか。これに沿って待遇改善を図った地方公共団体や、基準に満たない地方公共団体を支援する仕組みがあれば取り組みやすいのではないか。(同旨5件)・相談現場の実態をヒアリング等により確認する必要があるのではないか。・相談員の待遇の改善方策の検討に当たっては、できる限り相談	
--	---	--

員や関係機関の意見を反映すべきではないか。

- ・相談員の増員についても検討すべきではないか。
- ・相談員の質の向上や、相談範囲の拡大が必要ではないか。(同旨2件)
- ・都市部と地方部で相談員の給与、情報、研修等の格差が生じているのは問題ではないか。
- ・相談員の待遇は経験年数と能力に応じて全国一律に決められるべきではないか。
- ・相談員の待遇改善について、検討期間中であっても、方針について地方自治体の人事担当部局への情報提供が必要ではないか。
- ・相談員の待遇改善や窓口での対応向上のためには予算の増額が必要なのではないか。
- ・消費生活センターの相談員のみならず、相談員資格を持ちながら職には就いていない人や、消費生活センター以外で相談の職に就いている人も広く対象として検討すべきではないか。
- ・相談員の収入を自立できるまでに上げ、新卒の若者や男性が参入する仕事として認められるようにすべきではないか。(同旨2件)
- ・市区町村の中には週1日、月1～2日勤務のようところもあるが、これでは経験が積めないで、広域でのセンターづくりや、県等の研修で相談経験を積んでから業務に入るような仕組みづくりが望ましいのではないか。
- ・相談員の待遇改善は、相談員業務の現状や、相談員の現在のスキル、求められる能力等を十分に把握した上で進めるべきではないか。

	<p>【研修】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の研修は、国民生活センター又は消費者庁が共通の教材を作成して系統的に行うなどにより、全国レベルで相談員の水準を引き上げるべきではないか。 ・国民生活センターの研修体制を強化し、地方公共団体間の情報交換の場としても機能させるほか、地方公共団体の講座等の企画・実施等の手本ともなるようにすべきではないか。 ・国民生活センターでの研修の受け入れを拡大すべきではないか。また、遠方の相談員のために、各都道府県単位でも国民生活センターと同等の研修を実施すべきではないか。 ・遠隔地の相談員等のため、e-ラーニングによる研修を実施すべきではないか。 ・国民生活センターが行っている都道府県相談員の巡回事業の運営や、研修事業の地方公共団体の研修との重複等については、現場の声を踏まえた見直しが必要ではないか。(同旨4件) ・基金による消費生活相談員養成講座は、都道府県単位ではなく、広域で効率的に共同実施できるようにすべきではないか。 ・「消費者行政大学校」を創設し、消費者相談員を目指す若者に有給で教育の機会を与え、人材の育成を図るべきではないか。 	<p>相談員の資質の向上は、相談やあっせんの質を高める上で重要な課題です。国民生活センターの研修事業や地方公共団体の研修事業の適切な組み合わせ等によって、効果的な人材育成を推進するとともに、必要に応じて国民生活センターでの研修を充実することを検討したいと考えています。</p> <p>本講座は、地域においてきめ細かく相談員を養成することを目的としており、研修参加者の利便性等を考慮し、都道府県単位での実施とされているところです。</p>
--	---	--

	<p>【資格の在り方】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費生活相談員の法制上の位置付け等を検討し、国家資格化すべきではないか。(同旨3件) ・相談員についての資格は、一つの国家資格に統一すべきではないか。 ・相談員についての現行の3資格の上に、一定期間の実務経験を経て取得できる統一資格をつくり、地方公共団体には人口規模に応じて有資格者の人員配置を義務付ける制度の創設を検討してはどうか。(同旨2件) ・3資格の保有者は、それぞれ消費者問題に関する法律知識等十分な知見を有しているのであるから、積極的に活用すべきではないか。 ・「消費生活アドバイザー」をもっと有効に活用すべきではないか。 ・資格を持った相談員は都市部に集中しており、地方には少ないので、相談員の適正な配置について検討する必要があるのではないか。 ・都道府県が相談員の人材バンクをつくり、地方の消費生活センターに派遣できるようなシステムを構築すべきではないか。 	<p>資格の在り方については、各資格の性格やニーズ、資格者の勤務実態等を踏まえ、地方公共団体や関係団体等からのご意見を聞きつつ検討していきます。</p>
	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者相談の現場では消費者庁に関連する情報が不足し混乱しているため、相談員対象の説明会を早急に開催してほしい。 ・相談員が相談現場で把握した現行法の限界やすき間等について提言・提案できる仕組みを構築すれば、相談員の意欲や職能を高めることにもつながるのではないか。 	<p>消費者庁に関する情報提供の機会を増加させるとともに、提言・提案できる仕組みの構築に関して検討していきます。</p>

<p>6. 国と地方の連携の強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・国と地方公共団体の担当部局が連携して情報交換するための、定期的な会議体を設置すべきではないか。(同旨3件) ・国は会議の設置等により地方消費者行政の重要性に対する地方公共団体の理解を求めるべきではないか。 ・地方公共団体の消費者行政部局のみならず、福祉分野や警察と連携を図ることも具体的に明記すべきではないか。 ・消費生活センターが、消費者庁や国民生活センターにアクセスし専門的知見などのアドバイスが受けられるようにすべきではないか。 ・工程表の取組の実施に当たっては、検討状況等についての地方公共団体への情報提供や情報交換が必要ではないか。 ・地方公共団体への国の支援の在り方の検討においては、地方の声を聴いてもらいたい。 ・国の地方への支援の在り方を踏まえ、地域ブロックごとの商品テスト体制の構築、執行分野での都道府県への権限委譲、都道府県からの意見申出制度の導入の在り方などを早期に検討すべきではないか。 ・国や都道府県は、都道府県が行ったあっせんや訴訟支援などの事例を共有すべきではないか。 ・企業によるリコール情報の周知の効果を上げるため、地方公共団体の広報インフラ機能を定期的に活用できる仕組みづくりを検討すべきではないか。(同旨3件) 	<p>国と地方公共団体との間でより効果的な情報交換のための仕組みについて検討します。</p> <p>国民生活センターによる経由相談への対応や巡回相談などにより、専門的知見などのアドバイスが受けられるようになっています。</p> <p>実施や検討に当たっては、地方公共団体への情報提供や情報交換を行うとともに、地方の声を聴くことといたします。</p> <p>地方への支援策を検討する際に、ご指摘いただいた論点についても議論を深めたいと考えています。</p> <p>地方の情報共有や地方公共団体の広報インフラの活用方策については、「地方消費者行政強化プラン」(仮称)の策定や平成22年度における全般的な検討の中で採り上げていきます。</p>
----------------------	---	--

Ⅲ 被害者の救済、消費者の自立

7. 被害者救済制度の検討

- ・被害者救済制度については、既に内閣府の研究会報告書が取りまとめられているのであるから、平成 22 年 8 月までには制度導入の意思を明確にするスピード感で進めるべきではないか。
- ・不当収益はく奪制度の導入等は喫緊の課題であるから、スケジュールを前倒しして取り組むべきではないか。(同旨 2 件)
- ・工程表(素案)中の「…救済するための制度創設の検討」となっている部分等については、検討前であるため制度創設に中立的な書きぶりとするため、「創設」を削除するなどして附則や付帯決議に合わせた記載にすべきではないか。
- ・被害者救済については、諸外国の制度やこれまでの被害の傾向、消費者の行動等を踏まえた論点整理を行い、総合的な制度設計をすべきではないか。
- ・被害者救済については、取引被害の被害回復にとどまらず、被害者への被害情報の提供、メンタルケアなど被害者の目線に立った対策を検討すべきではないか。
- ・課徴金制度や、消費者団体訴訟制度への損害賠償導入、違法収益はく奪における父権訴訟制度の採用など、様々な制度を組み合わせて総合的なシステムを構築することを前提に、論点整理を進めるべきではないか。(同旨 2 件)
- ・被害者救済制度の検討に当たっては、実際に関与する適格消費者団体や裁判所関係者も検討の段階から参加して進めるべきではないか。(同旨 4 件)
- ・同じく、経済や現場の実態をよく理解した企業関係者もメンバーに加えて検討すべきではないか。
- ・違法収益のはく奪制度については、消費者団体のみならず行政

被害者救済制度の検討については、消費者庁に設置した研究会で、財産保全に関して関連する我が国の現行制度及び諸外国の制度の内容及び運用状況について調査を行うことを含め、我が国において考えられる被害救済制度の選択肢の提示及び論点の整理をしたいと考えています。研究会には、適格消費者団体や裁判所関係者、企業関係者にも参加していただく予定です。当該検討に当たっては、消費者委員会、消費者団体、企業関係者など関係者の意見も聴きながら検討を進めていきたいと考えています。

	<p>も行うことができる父権訴訟を導入すべきではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体による金銭請求に関する団体訴訟制度について早急に検討すべきではないか。(同旨4件) ・消費者被害の救済には、個別事案に対応するためのADRの整備が重要であり、そのために国民生活センターがあっせん、仲裁機関として実効性を持つように制度の整備を行うことを工程表に盛り込むべきではないか。 	
<p>8. 消費者教育の推進</p>	<p>【消費者教育の基本的な方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育推進のためのプログラムを策定し、また専門の課をつくるなどして体制を整え、取組を加速すべきではないか。 ・消費者教育においては、どのような消費者を育てるために、どのような教育が必要なのかを具体的に示す必要があるのではないか。 ・消費者教育とは消費者の自立のための教育であり、コミュニケーション能力や社会生活のルールの習得、基本的な日常的法教育等を総合的に行う必要があるのではないか。 ・消費者教育は、良質な商品・サービスや事業者を適切に選択できる「自立した消費者」の育成に向け、早期かつ重点的に検討し実行に移すべきではないか。 ・消費者教育が「消費者市民教育」であること、消費者教育の推進のため「消費者教育推進法」を制定すること、業務を担当する庁内プロジェクトチームを設置して対応することをそれぞれ工程表に明記すべきではないか。 ・消費者教育に社会全体で取り組むことの重要性を踏まえて「消費者教育促進法」を制定し推進する必要があるのではないか。 ・消費者教育は、取引分野のみならず、危険を予測して自らの身体を守るという「安全教育」としても、子供から高齢者まで必要 	<p>消費者教育の推進については、継続して消費者教育の体系化と推進方策の検討を行うとともに、関係省庁消費者教育連携会議の開催などを通じた関係省庁との連携のもと、消費者基本法の基本理念である消費者の自立に向けた取組を行っています。また、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いたします。今後も、関係各位の御意見等を踏まえながら、消費者教育を推進します。</p>

<p>なのではないか。</p>	
<p>【消費者教育連携推進事業】 ・「消費者教育連携推進事業」の内容について、どのような連携を想定しているのかを含めて、補足して記載してはどうか。</p>	<p>いただいたご意見にしたがい、工程表を修正しました。</p>
<p>【文部科学省等との連携】 ・地方公共団体の教育担当部局への消費者教育専任の推進者の設置を文部科学省に求めてはどうか。 ・消費者庁と文部科学省との連携強化を行い、また関係省庁の取組や、地方公共団体における消費者行政・教育部局間の連携強化の取組を進めるよう働きかけるべきではないか。(同旨3件) ・若者に対する啓発活動を進めるには、学校の講義での消費者教育の必須化が必要ではないか。 ・学校教育での消費者教育の推進を消費者基本計画に盛り込むとしても、具体的に何を盛り込むかを明示すべきではないか。(同旨3件) ・文部科学省と十分協議し、学習指導要領に消費者教育を位置付ける等の検討を行うべきではないか。 ・現行の取組は、文部科学省との連携など名ばかりで、学校教育での消費者教育は消費生活を取り巻く環境の変化に対応できておらず、実効性のある成果は得られていないのではないか。(同旨2件) ・消費者教育に携わる教員のために、全国統一したカリキュラムや講座テキストを作成すべきではないか。 ・関係省庁のみならず、消費者団体、弁護士会などの関連機関も加えた一層強力な推進体制を備えて、具体的な方法を協議すべきではないか。 ・消費者教育については、省庁だけの取組では限界があり、消費</p>	<p>学校教育における消費者教育については、地方公共団体における消費者行政・教育部局間の連携強化をはじめ、新たな教材等の作成の検討を行うなど、文部科学省との密接な連携のもと推進に取り組むとともに、多様な主体の参画・連携による消費者教育の推進を検討していきます。</p>

<p>者団体や事業者団体など様々な関係者の主体的な取組を活用すべきではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・民法改正による成人年齢の引き下げが議論される中では、学校教育における消費者教育の重要性がますます高まっており、消費者の権利、環境、家計・経済等を受験科目として扱うなどの思い切った制度設計が必要なのではないか。 	
<p>【消費者教育ポータルサイト】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育ポータルサイトの広報を強化し、また利用者の声を反映して内容を充実していくべきではないか。(同旨2件) ・消費者教育ポータルサイトに掲載する教材については、地方公共団体との掲載基準の整理を明確にしないと、運用が混乱する可能性があるのではないか。 ・消費者教育ポータルサイトの運営に当たっては、アクセス数やよく活用された教材を把握してはどうか。 ・消費者教育の教材には、最近の消費者行政の動きや新たな消費者被害の状況に対応したものがほとんどないため、消費者庁か関係省庁や民間団体等に働きかけ、必要な教材を早急に作成すべきではないか。 	<p>消費者教育ポータルサイトについては、掲載教材等の拡充等を行い、本年中に本格運用する予定ですが、その運用に当たっては、関係省庁や地方公共団体、関係団体と連携をとり、広報に努めると共に、より利用しやすく、効果的な運用に努めていきます。また、新たな教材等の作成の検討を行います。</p>
<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の推進に当たっては、これまでの内閣府での検討や、関係機関で作成してきた学習ツールなどの成果を生かして、具体的な取組を進めていくべきではないか。 ・消費者教育関係者の質の向上が必要ではないか。 ・都道府県ごとに専門分野別の講師団を編成し、市区町村が活用できるようなシステムを構築すべきではないか。 ・消費者教育においては、消費者被害の事例に多数接している消費者団体や弁護士・弁護士会の活用を検討すべきではないか。(同 	<p>消費者教育の推進に当たっては、文部科学省をはじめとした関係省庁、地方公共団体、関係団体との密接な連携のもと、新たな教材等の作成の検討やポータルサイトの充実を含め、より効果的な推進に取り組むとともに、多様な主体の参画・連携による消費者教育の推進を検討していきます。</p>

	<p>旨 2 件)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育の事例の収集・普及や、消費者教育に関連する事業の実施・全国展開を図るべきではないか。(同旨 3 件) ・消費者教育に関しては、企業・事業者の意識向上も重要であるため、関係省庁や地方公共団体、教育委員会、商工業界等の共同事業として実施してはどうか。また、行政処分や指導を受けた事業者には、法令順守、消費者保護等の教育を課すべきではないか。 ・商品の取扱説明書を読むといった基本的なことを啓蒙する必要があるのではないか。その前提として、文部科学省が消費者教育のレベルアップを図る必要があるのではないか。 ・消費者教育については自己責任原則に則った施策立案を行い、例えば誤使用による製品事故例や、製品の正しい使い方の安全啓発等を内容として盛り込んでいくべきではないか。(同旨 3 件) ・消費者教育においては、現場の相談員や、製品の製造メーカーや販売企業、民間団体等と連携して取り組むことも必要ではないか。 ・消費者教育の一つとしてネットリテラシー教育の充実・強化を盛り込むべきではないか。 ・消費者教育については、消費者行政担当省と教育省の連携や対応策の検証など OECD 消費者政策委員会の勧告に沿った取組を実施してほしい。 	
<p>9. 消費者団体への支援</p>	<p>【消費者団体全般】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体以外の団体に対して、活動のための施設や実効的な財政支援の在り方等の検討が必要ではないか。(同旨 10 件) ・適格消費者団体以外の団体に対して、消費者教育、広報啓発等の活動への事業委託などによる支援策を早期に創設、拡充すべきではないか。(同旨 2 件) 	<p>消費者団体への支援については、現在、消費者団体の開催するシンポジウムや会議への出席等を通じて、意見交換や情報交換を行い、連携強化に努めています。いただいたご意見も参考にしながら、消費者庁として実施すべき効果的な支援の在り方について検討を行い、必要な支援について</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者団体への業務委託については、経済的支援の観点から費用算定の仕組みを改めるなど拡充を図るべきではないか。 ・消費者団体に業務を委託するだけでなく、団体が主体的に実施したい事業を企画・提案し、要件を満たすものについては国や地方公共団体が支援する制度を創設すべきではないか。 ・地方消費者行政活性化基金を消費者団体の活動資金にも活用できるようにすべきではないか。(同旨2件) ・消費者団体への人材育成支援、先行事例を研究した上での財政支援等の方法の検討を行うべきではないか。(同旨3件) ・地域や全国レベルでの団体間ネットワーク組織への財政も含めた支援の検討を行うべきではないか。(同旨4件) ・消費者団体と地方公共団体、国民生活センター等の関連機関との協力体制促進のためのルールが必要ではないか。 ・消費者団体への支援に当たっては、大規模な団体だけでなく多様な団体の実態把握を行うことが必要ではないか。 ・消費生活相談にボランティアで取り組んできた消費者団体への財政的支援を検討すべきではないか。(同旨3件) ・消費者団体の行う消費者教育への国や地方公共団体による支援の検討について盛り込むべきではないか。(同旨4件) ・内閣府と消費者団体とで実施してきた消費者団体関係会合について、消費者庁での財政面の支援を強化していくべきではないか。 ・消費者団体の支援の一環として、国の関連する審議会等に、消費者団体の関係者や実働している相談員を選任し、意見を反映させるべきではないか。(同旨2件) ・国の審議会等に専門性の高い消費者団体や個人を参加させるべきではないか。 	<p>実施していきたいと考えています。</p>
--	--	-------------------------

	<p>【適格消費者団体】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適格消費者団体に対する支援の検討について、工程表（素案）では検討期間が長すぎ、また平成 23 年度予算の概算要求に間に合わせるためにも、前倒しすべきではないか。（同旨 2 件） ・適格消費者団体に対する支援については、直ちに検討を開始し、財政支援につなげることが必要ではないか。（同旨 4 件） ・適格消費者団体に対する財政面等の具体的な支援方策を明示すべきではないか。（同旨 3 件） ・適格消費者団体は、地方公共団体や事業者からの情報が得にくいことに加え、財政面で大きな問題を抱えているのではないか。 ・適格消費者団体に対する財政支援については、寄付を税額控除の対象とするよう検討すべきではないか。（同旨 4 件） ・適格消費者団体による損害賠償等団体訴訟制度の創設や、訴訟参加のための財政的支援等が必要ではないか。 	<p>適格消費者団体に対する支援のあり方の見直しについては、来年度より自主的な資金確保のための方策や、適格消費者団体を担う人材の育成・確保の方策等の調査・研究を実施するとともに、当該調査・研究に基づく適格消費者団体の活動状況や、認定 NPO 法人制度の活用状況等を注視しつつ検討していきたいと考えています。</p>
<p>10. 多重債務者対策の検討</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・多重債務者対策において、弁護士等実務家の関与や地方公共団体との連携体制の構築を工程表に盛り込むべきではないか。 ・消費者教育で多重債務者対策を扱う際には、実務家を活用して具体的に伝えるべきであり、また問題が単なる自己責任を超えた社会問題であることを説明すべきではないか。 ・多重債務者対策のための消費者教育においては、小学校低学年から学校教育等のカリキュラムに金銭教育を組み入れ、発達段階等に合わせた消費者教育を行うことが必要ではないか。 ・多重債務者対策における政府の本部と消費者庁の役割の関係を明らかにする必要があるのではないか。 ・多重債務者対策は貸金業者への規制のみならず、社会福祉や消費者教育等の総合的視野に立った取組が必要なため、消費者庁が重要な役割を果たし、計画的に関与を強化していくことが必要で 	<p>多重債務者対策については、消費者被害の情報集約・分析とその提供、国民生活センターや消費生活センターと連携した窓口の一層の整備、消費者教育の推進等の観点から、消費者庁として重要な役割を果たせるよう、いただいたご意見も参考にしながら、政府の多重債務者対策本部の取組とも連携しながら取り組んでいきたいと考えています。</p> <p>改正貸金業法など専門的知識を有する相談への対応力を強化するため、地方消費者行政活性化基金を活用した活性化事業において、消費生活センターで弁護士等の専門的知識を有する者を活用することができるようにしているなど、地方公共団体への支援を図っています。</p>

	<p>はないか。(同旨 3 件)</p> <ul style="list-style-type: none">・地方公共団体への支援については、相談窓口が充実するよう支援するなど消費者庁による具体的・積極的な視点を示し、前倒しして実施する必要があるのではないか。(同旨 2 件)・地方公共団体への支援については、改正貸金業法の施行に対応できるよう検討時期を早めてもらいたい。・多重債務者対策に関する国と地方の役割を明確にした上で施策等を講じていく必要があるのではないか。・改正貸金業法を予定どおり完全実施すべきではないか。・利息制限法について、上限金利の引き下げや、3 区分の金利規制の見直し等を内容とする改正を行うべきではないか。・消費者行政としての取組においては、低利貸付制度などを始めセーフティネットの環境整備に向けた実効性の高い制度の導入を検討すべきではないか。(同旨 2 件)・多重債務者からの相談に際し、警察署から事業者に連絡をしてもらうためにも、警察と消費生活センターの連携強化が必要ではないか。	
--	---	--

IV 制度の見直し・整備等

<p>11. 消費者基本計画の改定</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者基本計画については、策定以降も柔軟に見直しを行えるようにしておくべきではないか。 ・消費者基本計画の改定に当たっては、消費者団体等の幅広い関係者から意見を聴くべきではないか。 ・工程表は新たな消費者基本計画と整合性のとれたものとするべきではないか。 ・新たな消費者基本計画の策定は、まずはこれまでの計画についての検証・評価を行ってから進めるべきではないか。(同旨2件) 	<p>現行の消費者基本計画では、平成18年7月26日、平成19年7月3日、平成20年7月25日の検証・評価・監視を通じ、施策の追加、発展的な見直しを柔軟に行ってきました(直近の検証については、平成21年10月26日に開催された消費者委員会の資料として公表されています)。新たな消費者基本計画の有効な検証・評価・監視の方法については、現在検討中です。</p> <p>新たな消費者基本計画の内容についても、現在検討中ですが、早い段階から、関係者をはじめ、広く国民の皆様からご意見を募集したいと考えています。また、消費者庁が行う施策については、工程表と消費者基本計画との整合性を十分に配慮したいと考えています。</p>
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・食品安全行政に関して、消費者庁がリスク管理やリスク評価にどのように関わるか整理した上で、これらを行う他省庁(厚生労働省、農林水産省、環境省、食品安全委員会)との関係性を明らかにすることが必要ではないか。 ・食品安全の分野では、消費者が消費者庁に過剰な期待を持っている面もあるので、食品衛生法等に関する消費者庁の権限等について十分に説明すべきではないか。 	<p>消費者庁は、従来の食品安全に係る縦割り行政を改め、消費者の目線に立った食品安全行政を行う司令塔としての役割を担うものであり、関係省庁との総合的な調整の実施や食品表示行政の推進などを行っています。</p>
<p>13. 消費者安全法の在り方</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・深刻な取引被害の実態にかんがみ、重大事故等の範囲の見直しについては、前倒しで早期に行うことが必要ではないか。 ・重大事故等の範囲の見直しは、住宅など消費者にとって重要な財産を含める方向で検討すべきであり、その際には消費者団体等のみならず住宅建築に関する専門家団体等の意見も反映すべきではないか。 	<p>重大事故等の範囲の見直し等については、消費者安全法に基づく事故情報の通知等の業務の実績を踏まえて、慎重に検討する必要があると考えています。</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ・重大事故等の報告範囲等については、運用解釈の整理を早期に行う必要があるのではないか。 ・重大事故等の範囲の見直しにおいては、生命・身体に関する重大事故等の定義についても再度検討してほしい。 ・重大事故等の範囲の検討や現行制度の運用改善を行う段階では、広く事業者側からも意見を聴くべきではないか。(同旨3件) ・工程表は消費者安全法に基づく基本方針との整合性のとれたものとするべきではないか。 ・消費者安全法の運用に疑義が生じることがあるので、地方公共団体の便宜のため、よくある質問を取りまとめて配布してはどうか。 	
<p>14. 表示、取引、安全の分野における制度の在り方</p>	<p>【消費者庁が所管する法律の在り方】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公益通報制度の消費者庁への一元化を直ちに実現すべきではないか。 ・消費者契約法の実体法への改正に向けた取組を工程表に明示すべきではないか。(同旨4件) ・消費生活相談事例の中で圧倒的に多い「契約・解約絡みの苦情」について、国と地方が連携して「不当約款」に関する調査研究や事業者指導を早期に実施すべきではないか。 ・公益通報保護法や製造物責任法など個別に見直しの規定がある法令については、検討の計画を立てるべきではないか。 ・製造物責任法を改正し、製造物責任訴訟案件につき一定の基準を設けて事業者には報告義務を課すこと、及び個人情報保護を基本とし製品名・事業者名を公表することを検討すべきではないか。 	<p>行政機関に対する公益通報については、行政機関による調査・是正が円滑に行われることを期して、「処分又は勧告等をする権限を有する行政機関」に対してなされるものと規定されています。公益通報者保護法については、同法附則の規定を踏まえ、見直しの検討を進めていきます。</p> <p>消費者契約法の実体法部分の見直しについては、インターネット取引の普及を踏まえつつ、消費者契約に関する情報提供、不招請勧誘の規制、適合性原則を含め、消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方について、民法（債権法）改正の法制審議会における議論の動向等に留意し検討を進めていきたいと考えていますが、法制審議会の議論との関係から、時限を設けることは適当ではないため、工程表への記載にはなじまないと考えています。</p> <p>製造物責任法の改正については、裁判及び裁判外での紛争解決を視野に入れた施行状況の評価、海外における改正の</p>

		<p>動向などを参照しながら、必要性の有無について検討していきたいと考えます。製造物責任法にかかる訴訟事例については、引き続き収集・整理するとともに、適時適切に取りまとめの上、公表する必要があると考えています。</p>
	<p>【その他（共管法を含む）】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新たな制度をつくる場合は、既存の法律との関係を整理して制度設計すべきではないか。 ・制度の見直しに当たっては、消費者のみならず、事業者などの関係者の意見を十分踏まえて実行可能なものとするよう、透明性・公平性の高い検討プロセスをとる必要があるのではないか。 (同旨2件) ・問題点等の把握に当たっては、公開の場での議論や、公募による意見陳述、パブリックコメント等を実施し、またその結果を公表してはどうか。(同旨2件) ・問題点等の把握に当たっては、広く事業者側からも意見を聴くべきではないか。 ・重要な制度の検討は前倒しして検討すべきではないか。 ・食品表示の検討に当たっては、国際規格（Codex）との整合性のとれた検討を行う必要があるのではないか。 ・食品表示制度の一元化については、法制定することを明示した上で、広く消費者、事業者等からヒアリングを行い早期に検討すべきではないか。(同旨2件) ・JAS法の精米表示に関する項目の在り方について早期に検討すべきではないか。 ・安全分野については、消費生活用製品安全法の対象範囲を食品を含めたすべての消費者関連製品・商品に拡大するよう早期に検討すべきではないか。 	<p>工程表に掲げた食品表示に関する法制度の見直し、安全分野における事故情報報告・公表制度の在り方等の検討に際して、まずは運用の状況を検討した上で、関係者から広く意見を聴取するなど、いただいたご意見も参考にしながら検討を進めていきます。</p>

	<ul style="list-style-type: none">・表示についての統一法を検討し、消費者にも事業者にも分かりやすい制度とすべきではないか。・景品表示法や特定商取引法違反の事業者に課徴金を課す制度について直ちに検討を開始すべきではないか。・乳幼児、高齢者等に配慮した製品標準化の推進と、被害防止に向けた体制や制度の在り方について検討すべきではないか。	
--	---	--

V 消費者行政の円滑な推進

<p>15. 消費者庁、国民生活センター等の体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁職員を始めとする国の職員が消費者目線に立って行動のできるよう、職員研修に、消費者教育プログラムの体験や消費者団体との懇談、消費者団体の実施する各種取組への参加等を盛り込んではどうか。 ・消費者庁の専門職員が、国民生活センターの研修に参加できるような仕組みを設けてはどうか。 ・インターネットによる情報の受付システムを整備すべきではないか。(同旨2件) ・国民生活センターについて、独立行政法人の枠組みから外すことなどによる人員の強化、直接相談の拡充、商品テスト機能の強化や関係機関との連携、職員・相談員への研修の充実等の措置が必要ではないか。(同旨2件) ・国民生活センターの相談員について、研修の機会の増加や、困難な職務に応えるための賞与の支給、現行の相談受付体制の改善等の措置を講ずるべきではないか。(同旨3件) ・国民生活センターの相談員の給与は、センターの事業費が削減されている現状では確保に不安があるのではないか。また、センターの相談対応は他センターの模範となるべきものである以上、相談員には勤務時間内に研修等による十分な学習の時間が必要なのではないか。 	<p>消費者庁を始めとする国の職員への研修など消費者目線に立った行動をとるための取組の検討や、国民生活センターの体制の検討などにより、消費者行政を支える体制強化を図ります。</p> <p>国民生活センターについては、消費者庁及び消費者委員会設置法附則第3項において「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。」とされていることを踏まえ、必要な検討を行っていきます。 ご意見を踏まえて工程表を修正しました。</p>
<p>16. 国際的な取組の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・特に食品安全の問題について国際的に情報収集できるよう努めるべきではないか。(同旨2件) ・米国、中国、韓国などとの製品安全監視網を世界に広げ、「国際安全ネットワーク」の構築を検討すべきではないか。 ・「e・Consumer・Gov」の活用を図り、定着の在り方を検討す 	<p>消費者庁では、工程表に示した国際的会合、二国間会合の企画・参加により、消費者安全及び効果的な法執行等に関する情報の収集・提供を行っています。また、「econsumer.gov」等についても、いただいたご意見を参考として、各府省と連携してまいります。</p>

	<p>べきではないか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ICPEN の成果を消費者庁が中心になり消費者に情報提供するシステムを検討すべきではないか。 ・ ISO・SR ガイダンスの啓発・普及・推進を図るべきではないか。 ・ 健康に影響を与える可能性のある製品等について、海外の情報を得られるサイトをつくるべきではないか。 	
<p>(工程表の項目に分類できないご意見)</p>		
	<p>【「すきま事案」や他省庁所管事案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「すきま事案」と考えられる事案や、他省庁が所管している事案に対しても、消費者庁がどのように取り組み、又は関与するかを工程表に盛り込むべきではないか。(同旨 23 件) (安全) 無資格者による実質的な医療行為、有機性揮発物質、携帯電話や電磁波の健康への影響、農薬等の化学物質、家具によるシックハウス症候群、ナノ物質の規制、胎児性アルコール症候群、長期使用製品の点検制度の検証等 (取引) 未公開株の売却、無届事業者による株式売買仲介、地上放送の著作権保護技術と補償金の関係、民間賃貸住宅政策、民法(債権法)改正、出会い系サイトに関する決済代行業者の責任、通信販売やネットオークションの運営者等に法令違反が無いかな調査する制度 (表示) 食品添加物の表示、遺伝子組み換え食品の表示 <p>【個人情報保護】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護についても、運用実態や課題についての調査・研究など、必要な措置へ向けた検討を工程表に盛り込むべきではないか。 	<p>本工程表は消費者庁の今後の主要な取組の方針を示すものであるため、個別の事案への対処については記載いたしません。ご意見は今後の取組の参考とさせていただきます。</p> <p>ご意見を踏まえて工程表のIV15に項目「個人情報保護法の見直し」を追加しました。</p>

	<p>いか。(同旨3件)</p>	
	<p>【消費者庁と消費者委員会】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者庁と消費者委員会は、二重行政の愚に陥ることのないよう、役割分担の明確化や相互の緊張関係を構築しながら消費者行政を推進すべきではないか。 ・消費者庁と消費者委員会の課題や検討事項はリンクするため、両者の役割分担については、協力のあり方についての検討も、工程表に盛り込むべきではないか。(同旨2件) ・消費者庁と消費者委員会は別組織であるが、委員会の事務局体制が整うまでは消費者庁が必要な協力・連携を図るべきではないか。 ・消費者委員会の工程表も早期に策定する必要があるのではないか。 ・消費者委員会の工程表には事務局の機能強化を盛り込むべきではないか。 	<p>消費者庁と消費者委員会は別組織ですが、必要な連携・協力を図ることはもちろん、機関や取組の相互の関係等が理解されるよう説明を尽くしていきたいと考えています。</p>
	<p>【その他】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・工程表の内容は、少なくとも国会における附帯決議や設置法附則の項目を盛り込んだものとすべきではないか。 ・工程表の事項数や内容が不足しているのではないか。より積極的、具体的な内容とすべきではないか。特に、法律の附則とされた事項については優先して取り組むべきではないか。 ・工程表中の各項目の検討を進める過程の透明性を確保すべきではないか。 ・国や地方公共団体は、国民に向け、消費者庁等が取り組む消費者行政の充実強化の具体的な内容について積極的に広報すべきではないか。 ・消費者庁と国民生活センターとの役割には重複がみられるので 	<p>工程表には、国会における法案への附帯決議や附則を出発点として、取組事項を盛り込んでおります。</p> <p>いただいたご意見は、今後消費者庁が創設されたことに伴う諸課題等に取り組むに当たり、参考とさせていただきます。</p>

	<p>はないか。(同旨3件)</p> <ul style="list-style-type: none">・新たな消費者行政は、消費活動はもちろん、産業活動を活性化し、ルールの透明性や行政行為の予見可能性を高めるものである必要があり、そのためには、表示や許認可等について検討する際には、事業者を含めた幅広い有識者の意見を聴き、透明性・公平性の高い検討プロセスをとる必要があるのではないか。・事業者の消費者志向やCSRを促進する取組を実施すべきではないか。・消費者庁に移管された法律について法執行体制を速やかに構築すべきではないか。・消費者からの意見の申出制度を含め、消費者からの意見を政策に反映させる実効性ある制度導入を検討すべきではないか。・パブリックコメント以外にも、消費者庁の政策決定に関係事業者からの意見を反映させるような制度が必要ではないか。・消費者庁が新たに関与することになった行政手続について、時間が長くかかるのでは庁設置の趣旨に反するように思われるため、これらのプロセスを明確にすべきではないか。	
--	---	--