

消費者委員会

「消費者行政における新たな官民連携の在り方ワーキング・グループ」説明資料

2015年7月2日

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

◇官民連携事例

1. 消費者問題に関するセミナー事業等

- ① 消費者向けオープン講座の開催（札幌市、仙台市、広島市等）
- ② 経営者向け啓発企画（「消費者志向経営トップセミナー」開催等）
- ③ 出前講座・講師派遣（消費者教育支援、大学出前講座、消費生活相談員向け講座、地方公共団体向け講座等）
- ④ 行政・団体等との共催講座（大学生対象ワークショップ、食品中の放射性物質に関するコミュニケーター研修等）
- ⑤ 文科省主催の土曜学習応援団に協賛

2. 消費者問題に関する啓発展示事業

- ① 各地の消費生活センターに、企業の消費者啓発資料の常設展示コーナーを設置（現在 35 か所）。
- ② 地方公共団体主催の消費者啓発展に出展・参加

3. 行政、独立行政法人等との交流・連携

- ① 中央行政、地方行政、事業者団体・経済団体、消費者関連団体、海外関連団体
- ② 外部審議会等への委員派遣

4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業

- ① 消費者問題に関する「わたしの提言」募集
- ② 「消費者支援功労者表彰」候補者申請、「ACAP 賞」

5. 行政担当者による例会等での事業者への行政施策、消費者関連法の説明会の実施

- ① 消費者基本計画、消費者白書、景品表示法、消費者裁判手続特例法、食品表示法等タイムリーな情報共有

◇行政に求めたい支援の在り方

1. 消費者行政の施策、消費者関連法等の周知徹底

- ① 法律や安全基準の新たな制定や改正時に、その内容や趣旨を事業者及び消費者に対してしっかり説明する機会、場の設定、様々な媒体の活用等

2. 消費者教育推進に向けた具体的な取り組みの実施、支援

- ① 各主体間のコーディネート機能の育成（学校、地方自治体、消費者関連団体、NPO、事業者他）
- ② 旗振りだけではなく、実践的な場の設定、様々な媒体の活用等

3. 消費者志向経営を普及、推進するための支援

- ① 消費者志向の消費者対応体制を構築する上で有効とされる国際規格 ISO10002 の普及に向けた支援（「OECD 消費者の紛争解決及び救済に関する理事会勧告」にそった国としての推奨）
- ② 地方の企業、中小・零細企業における消費者対応機能強化や遵法体制構築のための支援
- ③ 業界団体等による自主規制基準、認定制度の策定等に対する支援（事業者による自主的な取り組み推奨）
- ④ 苦情解決の円滑化に向け裁判外紛争解決（ADR）機能の普及、強化（国民生活センター・消費生活センターと企業・事業者団体との連携等）
- ⑤ PIO-NET 情報の提供（条件付きでの事業者・事業者団体への情報開示等）

4. 消費者被害を撲滅するための支援活動

- ① 悪徳事業者の締め出し策（消費者自衛策の指導、警察等との連携による悪徳業者操作、罰則強化等）
- ② PIO-NET で収集された消費者情報の提供、活用（特に消費者被害、消費者事故に関するもの）

◇その他の官民連携事案

1. 企業の経営者層に対する消費者志向経営の普及・啓発活動の推進

コンプライアンス、消費者対応機能向上、消費者教育支援、持続的な社会、社会的課題への貢献に関するセミナー開催等

2. 消費者志向の活動の助長施策

健全な消費社会の実現に向けた優良活動表彰制度、活動団体への資金助成等

以 上