

消費者安全の確保に関する基本的な方針

平成 22 年 3 月 30 日
内閣総理大臣決定

第 1 消費者安全の確保の意義に関する事項

近年、食品表示偽装など食に対する消費者の信頼を揺るがす事件が広範囲に次々と起こり、また、高齢者を狙う悪徳商法事案など暮らしの土台そのものを揺るがす問題が生じているなど、これまでの比較的健全な消費生活を支えてきた基盤が変質してきている。これに加え、ガス湯沸器による一酸化炭素中毒事故にみられるように、消費者の権利を損なうおそれのある情報の収集やその情報の共有が不十分であったため、迅速に行政から消費者にこれらの情報が伝わらなかった結果、被害の拡大を防止できなかったという問題、エレベーター事故にみられるように、事故情報の収集について関係省庁間での緊密な連携協力及び情報の共有が不十分であり、また、事故当時、エレベーターについての事故原因を究明する常設の機関がなかったという問題、こんにやく入りゼリーによる窒息事故のように各行政機関の所管する既存の法律にはその防止措置がない、いわゆる「すき間事案」に対する行政の対応の遅れ等により、消費者の間に行政への不信感が生じた。

こうした情勢の変化を受け、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の構築を求める声が高まってきたところであり、平成 21 年 9 月、消費者行政を一元的に推進するため消費者庁が設置されるとともに、消費者委員会が設置されることとなった。また、このような状況を踏まえ、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全を確保するため、消費者事故等に関する情報の集約等、消費者被害の発生又は拡大防止のための措置、消費生活センターの設置等を内容とする消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。以下「法」という。）が制定された。

本基本方針は、これまでの縦割り行政による弊害を打破し、消費者、

地方公共団体、国、その他関係者の間において消費者事故等に関する情報が確実・迅速に伝わる体制を整備するとともに、地域の現場で消費者と日々接する地方公共団体の消費生活センター等の機能を強化することにより、消費者の消費生活における被害を防止し、消費者の安全を確保するため、法第6条に基づき定めるものである。

この基本方針の下で、消費者行政においては、事業者の健全な発展は消費生活にも利益をもたらす、消費者の利益にかなうことは事業者の成長や産業の発展につながるという意識の下、事業者による適正な事業活動の確保に配慮しつつ、消費者被害の実態を適切に把握し、消費者被害の未然防止、あるいは発生した場合の被害の拡大の防止のための措置を講じ、国、地方公共団体をはじめ関係者の緊密な連携の下に、消費者の消費生活における被害を防止し、その安全の確保を図っていく。

また、法第6条第3項のとおり、基本方針については、消費者基本法（昭和43年法律第78号）第9条第1項に規定する消費者基本計画との調和を保つため、また、消費生活をめぐる情勢の変化に対応するため、適時、必要な見直しを行うこととする。さらに、法第7条第1項において、都道府県知事が基本方針の変更についての提案をすることができることと規定されていることを踏まえ、今後、都道府県知事から基本方針の内容等について意見交換の要望があった場合には、適切に対応する。

第2 消費者安全の確保に関する施策に関する基本的事項

1 消費生活相談等

(1) 消費生活相談等の事務の実施

消費者の立場に立った消費者行政の推進のためには、地域の現場において消費者にとって便利で分かりやすく、かつ、メリットを十分実感できるような行政対応がとられるようにしていく必要がある。また、「消費者の声に真摯に耳を傾け、それに丁寧に対応していくことは、地方分権の下で、地方自治体が地域住民に接する姿勢そのものであることは、消費者行政推進基本計画（平成20年6月27日閣議決定）

においても明記されているところであり、消費生活が営まれている現場に最も近く、また消費者が日々接する行政主体でもある地方公共団体において、消費者安全の確保を図るための事務が的確に実施されるようにしていくことが重要である。特に、消費生活センター等は、消費者が消費者事故等の被害を相談し解決を図る上で最も身近な場であり、消費者安全の確保のために必要な情報を収集及び提供し、消費者を消費者事故等による被害から守る拠点となる施設又は機関であるため、この事務が的確に実施されることが重要になってくる。

このため、各地方公共団体において消費生活相談や苦情処理のあっせん等の法第8条第1項各号又は第2項各号に掲げる事務（(2)において「消費生活相談等の事務」という。）が消費者のニーズに応じて適正かつ確実に実施されるよう、都道府県と市町村との間で適切な連携を図るとともに、その円滑な実施を期するため、国及び国民生活センターが必要な支援を行う。

また、地方消費者行政強化のため、「集中育成・強化期間」（平成21年度～23年度）としての国の地方公共団体に対する支援の一環として、地方消費者行政活性化基金の活用を促しているところであるが、国は、地方公共団体が消費者行政を継続的に強化していくことができるよう、先を見据えた支援を行っていく。

(2) 消費生活センターの設置等

前述のとおり、消費者が消費者事故等の被害を相談し解決を図る上で最も身近な場であり、消費者安全の確保のために必要な情報を収集及び提供し、消費者を消費者事故等による被害から守る拠点として、消費生活相談等の事務を行うための施設又は機関である消費生活センター等を、都道府県は置くものとし、市町村は必要に応じこれを置くよう努めることとされている。

消費生活をめぐる情勢は社会経済の進展により日々変化しており、消費者事故等の態様等も複雑多様化していくことが見込まれるため、

これに応じた消費生活センター等の事務実施体制を構築し、また、強化充実を図っていくことが重要であり、各地方公共団体は、その自主性及び自立性の下に、相談員等の人材の確保や資質向上を図るよう努める必要があり、国としても、このような地方公共団体の取組を積極的に支援する。

2 消費者事故等に関する情報の集約等

(1) 情報の集約・分析

消費者の消費生活における被害を防止し、消費者の安全を確保するためには、消費者事故等に関する情報の一元的な集約体制や分析機能を整備し、また、関係者間での迅速な情報共有、協働・協力関係を構築していくことが重要である。

このため、関係行政機関、地方公共団体及び国民生活センターは、重大事故等が発生した旨の情報を得たときは直ちに（法第12条第1項）、それ以外の消費者事故等に関する情報については、被害が拡大し、又は同種類似の消費者事故等が発生するおそれがあると認めるときは、速やかに（法第12条第2項）消費者庁に通知する。さらに、地方公共団体においては、法第4条第5項に基づき、消費者事故等の情報保有主体である消費生活センター等、都道府県警察、消防機関、保健所、病院、消費者団体その他の関係者間の緊密な連携が図られるよう配慮しなければならないことから、連絡調整の場を設ける等の措置を講じることが求められる。その際は、必要に応じ、関係各大臣は地方公共団体に対し適切と認める技術的助言等を行う。

なお、情報の収集・通知に当たっては、いたずらに事務が繁雑にならないように留意し、効率的、効果的に行えるようにする。

また、消費者庁は、法第12条第1項又は第2項の規定による通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報を集約・分析し、その結果を取りまとめ、これを関係行政機関等に適時適切に提供するとともに、公表し、消費者委員会及び国会に報告する。情報の集約・分

析に当たっては、関係行政機関、都道府県警察、消防機関、関係独立行政法人、医師等の専門家等の協力を得て、多角的・総合的にかつ迅速に行うことを旨とする。

さらに、消費者庁は、消費者事故の独立した公正かつ網羅的な調査機関の在り方について検討し、消費者委員会による調査審議を踏まえながら、関係行政機関その他関係機関の協力を得て、最も効果的に機能する仕組みを構築する。また、関係行政機関においても、例えば、安全基準の策定・見直しを始め消費者安全の確保を図るための制度の企画や個別作用法の執行に資する体制の整備に努める。

この他、情報の集約に当たっては、海外の関係機関等との協力関係の構築にも努める。

(2) 情報の発信

消費者事故等による被害の発生又は拡大を防止するためには、消費者事故等に関する情報を迅速、的確かつ効果的に発信し、これまで消費者の不安と不信を招く原因ともなっていた個別事件への行政の対応力の向上を図る必要がある。

このため、消費者庁は、消費者への注意喚起を迅速かつ的確に実施することが不可欠である。これらの対応に当たっては、ルールの特明性を確保することにより、事業者の行政の対応への予見可能性を高めることによって、産業活動を活性化させるという観点にも十分に配慮する。

注意喚起情報の公表に当たっては、関係行政機関、地方公共団体、国民生活センター、教育関係団体・福祉関係団体を始めとする関係諸団体の協力を得て、情報発信を強化するとともに、消費者安全の確保が図られるよう、効果的な情報媒体を用いることに加え、特に消費者事故等の被害に遭いやすい子ども、高齢者や障害者に行き届くよう、情報を受け取る側に配慮した分かりやすい情報公表となるよう努める。また、消費者庁が保有する情報の公表に当たっては、情報公表のルー

ルを明確にすることにより、消費者と事業者双方にとって分かりやすい情報提供に努める。また、機密情報の取扱いや公表することによって生じる問題等についても十分に考慮する。

3 他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求並びに事業者に対する勧告及び命令等

(1) 他の法律の規定に基づく措置の実施に関する要求

消費者事故等による被害の発生又は拡大を防止するために、消費者庁が「消費者被害の発生又は拡大の防止を図るために実施し得る他の法律の規定に基づく措置」（法第16条第1項）の実施を当該法律の所掌大臣に求めるに当たっては、その根拠を示して行うほか、第3に示すとおり、平時からの情報の共有等についても留意する。

(2) 事業者に対する勧告及び命令等

消費者庁が事業者に対する勧告及び命令等を行う可能性のある「すき間事案」に当たるか否かについて、迅速に確定するためには、日ごろから消費者事故等の情報を分析するなどの対応が必要になることから、消費者庁を中心としてその取組を推進する。

「すき間事案」に当たるか否かが一見して明確ではない事案については、まず消費者庁がこれを「すき間事案」になる可能性のあるものとして広く受け止め、その上で、消費者庁及び関係行政機関等において、事案についての法律の適用関係を確認することにより、当該事案を担当する機関が迅速に確定されるようにする。

また、既存の制度についても、消費者の視点が反映され、消費者安全の確保が図られるよう適時適切な見直しを行う。

4 その他

法の施行に必要な場合における事業者に対する立入調査等については、都道府県知事等の同意を得て、立入調査等の権限の一部を都道府県等の

事務として活用できるよう、必要に応じて、都道府県等に対して積極的に協力を求める。

なお、消費者庁は、勧告及び命令等の措置に関連する情報を関係行政機関と共有するように努める。

第3 他の法律の規定に基づく消費者安全の確保に関する措置の実施についての関係行政機関との連携に関する基本的事項

消費者庁及び関係行政機関は、平時から消費者事故等に係る情報の共有に努めるとともに、互いの法制度等について知識を深める。

また、消費者被害の発生・拡大を防止し、その安全を確保するためには、省庁横断的な緊急の対応も必要である。このため、法第2条第6項に規定する重大事故等が発生した場合であって、緊急の対応が必要なとき（以下「緊急時」という。）には、内閣府特命担当大臣（消費者）を本部長とする緊急対策本部を設置する。緊急の対応が必要な場合に備えて、消費者庁及び関係行政機関は、緊急時における国の対処の在り方等に関する要綱を作成し、公表する。

第4 消費者安全の確保に関する施策の施策効果の把握及びこれを基礎とする評価に関する基本的事項

関係行政機関は、消費者安全の確保に関する施策について、行政機関が行う政策の評価に関する法律（平成13年法律第86号）に基づく政策評価を行うに当たっては、各々の施策の特性に応じ、「消費者安全の確保」に係る効果をできる限り定量的に把握するものとし、評価結果については、これを公表するとともに、当該施策に適切に反映させなければならない。地方公共団体においても、同様の施策効果の把握・評価、施策への反映がなされるようにする。

第5 消費者安全の確保を支える重要事項

消費者が安心して安全で豊かな消費生活を営むことができる社会を实

現するためには、消費者が消費生活を安全に営むために必要な幅広い情報を得て学ぶことができる機会の創出や、消費者等の意見を施策に反映し、関係者間の情報及び意見の交換を充実させていくこと、違法行為への対応や消費者の被害等の救済が重要である。このため、関係行政機関にあつては、消費生活における取引・表示の適正化の取組、分野横断的な消費者教育の取組や、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、関係者間の情報及び意見の交換の促進を図るための取組、違法な事業者等の行為に対する厳正な法執行、消費者の被害等の適切かつ迅速な救済のための制度の整備、またこれらを有機的に連動させた取組の拡充に努める。