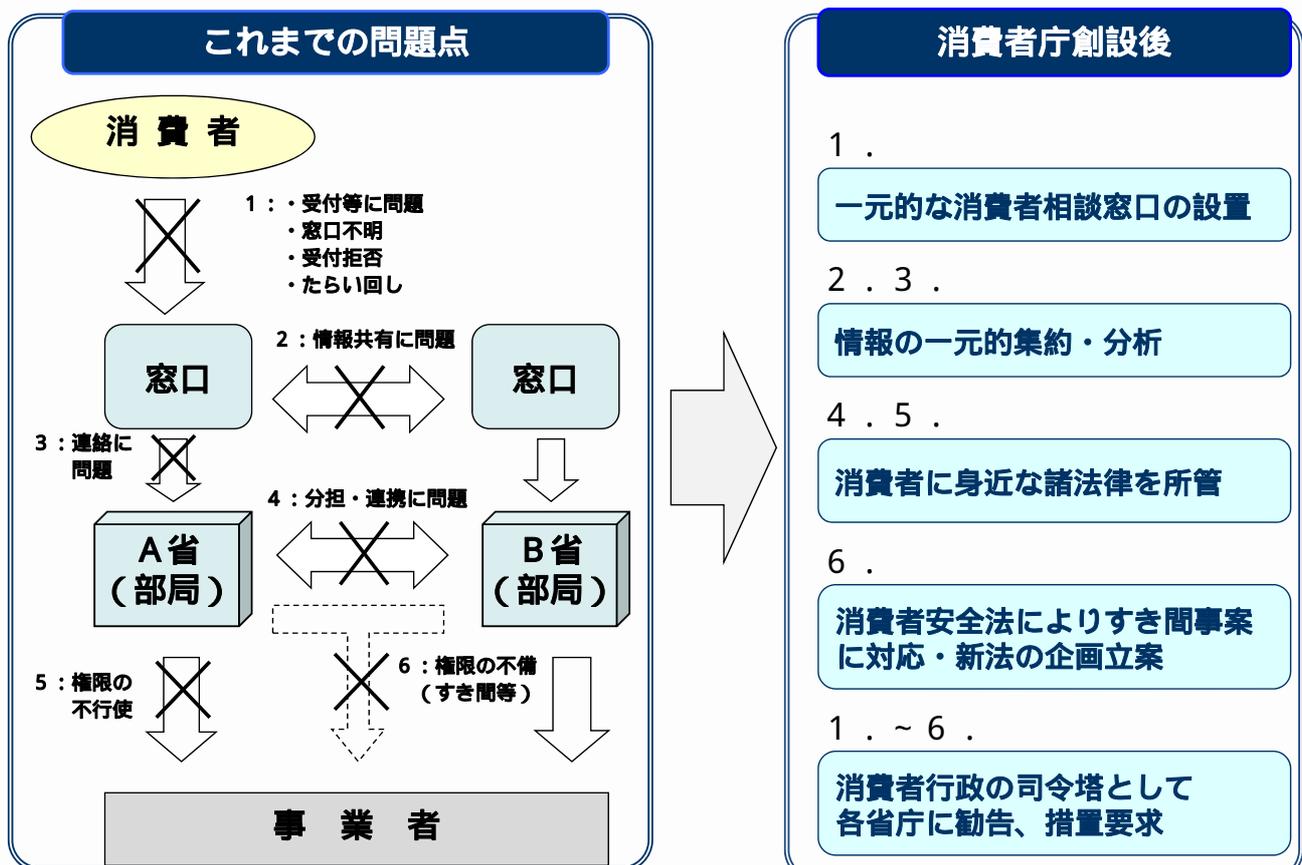


消費者行政の役割・体制



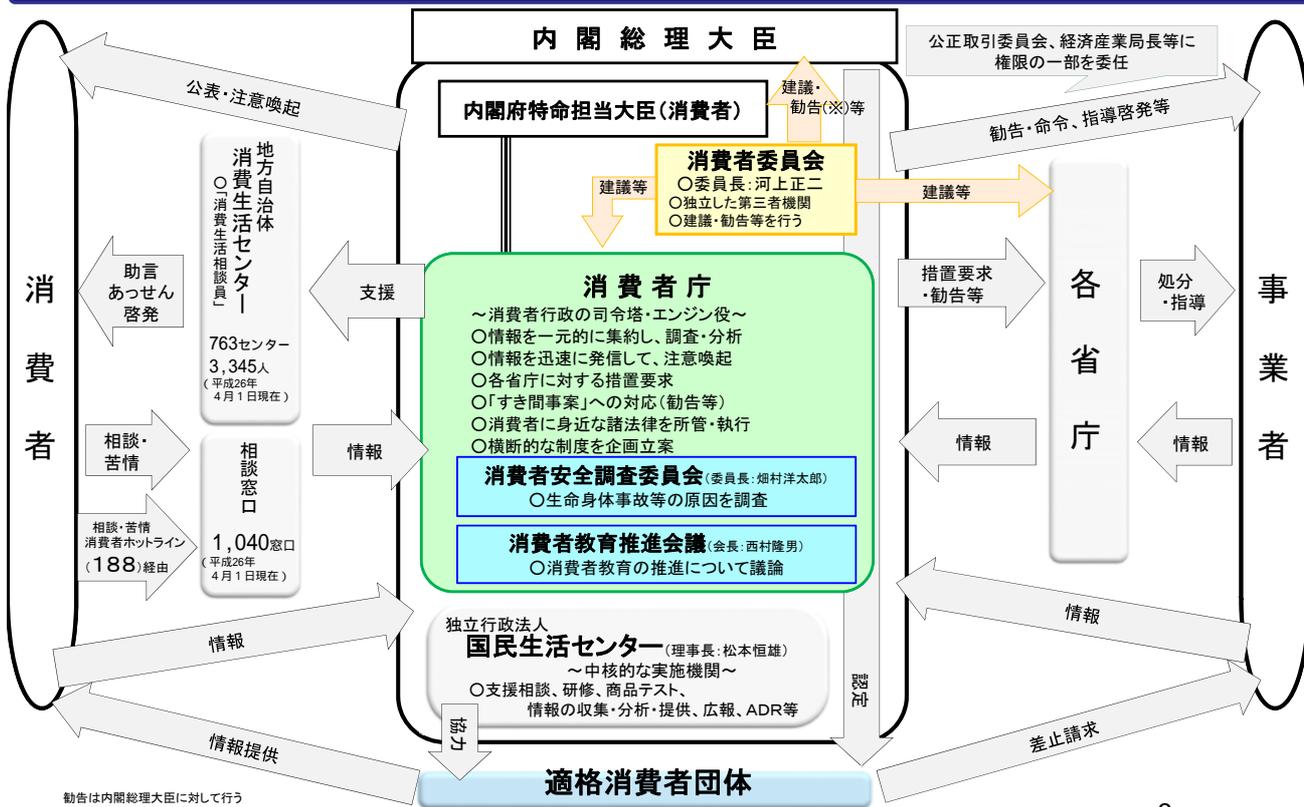
消費者庁創設までの消費者行政の問題点と対応



消費者行政の体制



○過去、各府省庁縦割りの仕組みの下、産業振興の間接的、派生的テーマとして、消費者行政が行われる中、悪質商法・偽装表示等の被害を受ける消費者が続出し、製品や食品による不慮の消費者事故も表面化
 ○こうした社会状況を踏まえて、これまでの行政をパラダイム転換するため、消費者行政の「司令塔」、「エンジン役」として、平成21年9月1日に消費者庁が発足



3

消費者庁の組織



課名(定員)	業務
総務課(30) (広報室(5))	総務、人事、予算・会計、機構・定員、法令審査、国会連絡、情報システム、政策評価、広報・報道対応
消費者政策課(42) (財産被害対策室(14))	・基本的な政策等の企画・立案、推進(消費者基本計画等) ・国際関係業務 ・関係府省庁との政策調整 ・消費者事故に関する情報の集約、分析、発信(財産分野) ・消費者安全法に係る「隙間事案」(財産事案)の執行
消費者制度課(22)	・消費者契約法等を所管、適格消費者団体の認定・監督 ・制度の企画・立案、推進 ・公益通報者保護法、個人情報保護法を所管
消費者教育・地方協力課(29)	・消費者教育 ・消費者教育推進会議の運営サポート ・消費者に対する普及啓発 ・地方消費者行政に関する政策の企画・立案、推進 ・国民生活センターの所管
消費者調査課(17)	・消費生活動向に関する調査 ・消費者白書 ・事業者に対する情報提供 ・物価関係業務(公共料金、国民生活安定緊急措置法等)
消費者安全課(41) (事故調査室(17))	・消費者事故に関する情報の集約、分析、発信(生命身体分野) ・消費者安全法に係る「隙間事案」(生命・身体事案)の執行 ・消費生活用製品安全法に基づく重大製品事故報告 ・食品安全基本法(基本方針の策定、リスクコミュニケーション) ・消費者安全調査委員会の運営サポート
取引対策課(28)	・特定商取引法、特定電子メール法、預託法を所管 ・業法(宅建業法、旅行業法、割販法、貸金業法)を所管
表示対策課(65) (食品表示対策室(14))	・景品表示法、家庭用品品質表示法、住宅品確法、消費税転嫁対策特別措置法を所管 ・食品衛生法、JAS法、健康増進法、食品表示法、米トレサ法の執行
食品表示企画課(31)	食品衛生法、JAS法、健康増進法、食品表示法、米トレサ法の企画・立案等

内閣総理大臣	消費者庁 消費者庁長官 次長 審議官(4) 参事官 審議会等 消費者安全調査委員会 消費者教育推進会議
内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全)	
内閣府副大臣	
内閣府大臣政務官	

定員 312名

※平成27年10月1日時点。

4

司令塔機能の発揮

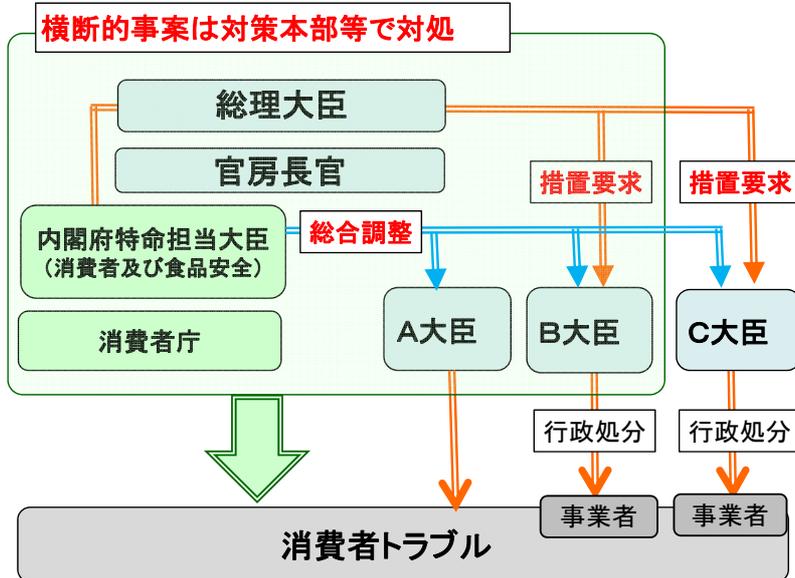
消費者庁設立前の問題点

- 消費者行政は、業を所管する各府省庁**縦割り**の仕組み
- 情報の**共有**、各府省庁の**分担**、**連携**に問題
- 権限の不備(**すき間**)や権限の**不行使**

消費者庁設置(2009年)

司令塔機能の創設

司令塔機能発揮のイメージ



関係大臣は、事案に応じて、金融、厚労、農水、厚労、経産、国交等

- 所管府省庁に対応を要請。
必要に応じ**措置要求**
- 複数府省庁の連携が必要な場合は連携の在り方を調整。
対策本部等を開催
- 自ら所管する法律により対処
- 幅広い分野を対象とした消費者法の企画立案(新法、法改正)

5

地方消費者行政強化作戦 (平成27年3月)



趣旨

- 消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)を踏まえ、
どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備
- ✓ 地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援
- ✓ 地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じた当面の政策目標を設定

当面の政策目標

- 都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援
- <政策目標1> 相談体制の空白地域の解消
 - 1-1 相談窓口未設置の自治体(市町村)を解消
- <政策目標2> 相談体制の質の向上
 - 2-1 消費生活センターの設立促進
(人口5万人以上の全市町及び人口5万人未満の市町村の50%以上)
 - 【消費生活相談員】
 - 2-2 管内自治体(市区町村)の50%以上に配置
 - 2-3 資格保有率を75%以上に引き上げ
 - 2-4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)
- <政策目標3> 適格消費者団体の空白地域の解消
 - 3-1 適格消費者団体が存在しない13ブロック(東北、北陸、四国)における適格消費者団体の設立支援
- <政策目標4> 消費者教育の推進
 - 4-1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)
- <政策目標5> 「見守りネットワーク」の構築
 - 5-1 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

6

平成26年4月1日から平成27年4月1日の1年間の進捗状況

<政策目標1> 相談体制の空白地域解消 1-1 相談窓口未設置の自治体を解消	<未設置自治体> 4市町村 → 0市町村
<政策目標2> 相談体制の質の向上 2-1 消費生活センター設立促進 ①人口5万人以上の全市町 ②人口5万人未満の市町村50%以上 【消費生活相談員】 2-2 管内自治体の50%以上に配置 2-3 資格保有率を75%以上に引き上げ 2-4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)	<達成都道府県(設置・配置市町村数、資格保有者数等)> 19府県(466市町) → 20府県(469市町) 10道府県(368市町村) → 12道府県(413市町村) 36都道府県(1255市町村) → 38都道府県(1288市町村) 23都府県(2612人) → 24都府県(2657人) 4県(平均参加率86.8%) → 4県(平均参加率89.9%)
<政策目標3> 適格消費者団体の空白地域解消 3-1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)に適格消費者団体の設立促進	<適格消費者団体数> 11団体 → 12団体 ※平成26年12月17日に「NPO法人消費者支援ネットワークまもと」が新たに認定され、12団体となった。
<政策目標4> 消費者教育の推進 4-1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)	【26年3月末 → 27年10月】 <推進計画の策定> 11都道府県・1政令市 → 30都道府県・6政令市 <推進地域協議会の設置> 18都道府県・4政令市 → 37都道府県・11政令市

7

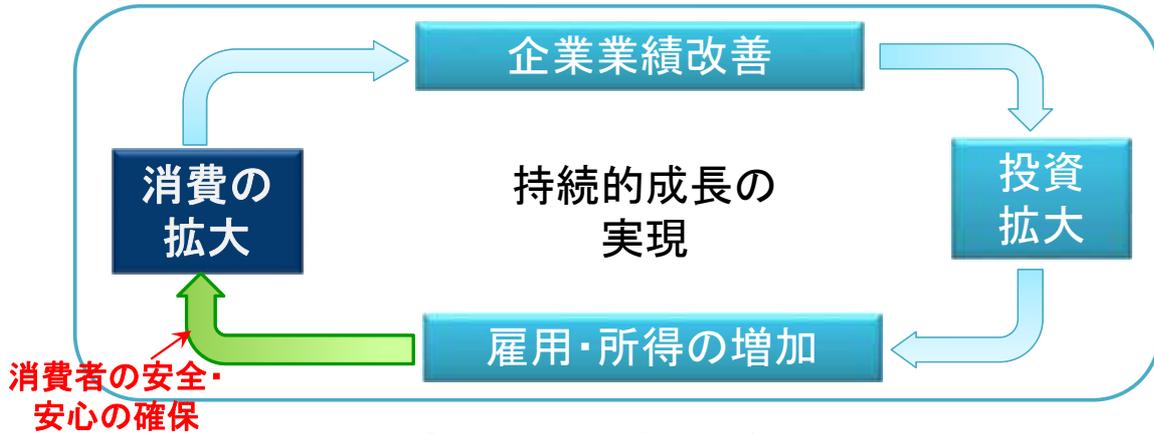
消費者問題の現状

- 消費生活相談件数は、2004年度約192万件をピークに減少傾向にあったが、2013年度に9年ぶりに増加。2014年度も引き続き増加(約94万件)
- 高齢者人口の伸びを相談の伸びが上回るなど、**高齢者に関する消費生活相談は増加傾向**
- 認知症等の高齢者に関する相談は増加傾向
- 劇場型勧誘トラブルは高齢者の割合が更に増加
- インターネットの利用は増加傾向。特にスマートフォンはここ数年で急速に普及(普及率 2010年度9.7%→2013年度62.6%)。これを反映し、**幅広い年齢層で情報通信に関する相談が多数を占める**
- 被害やトラブルについての相談・申出先は、①商品やサービスの提供元事業者(45.2%)、②家族・知人・同僚(36.9%)、③販売店・代理店(29.3%)、④市町村等の行政機関の相談窓口(7.0%)の順(数字は2014年度の消費者意識基本調査)。

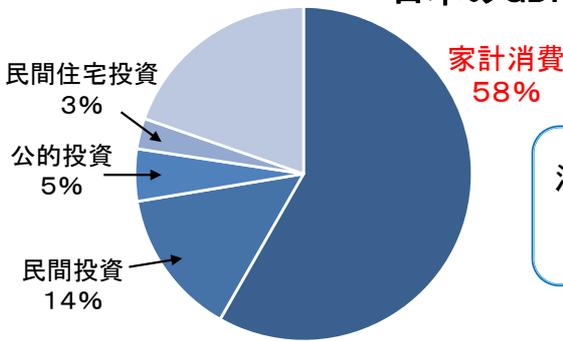
詳細は、消費者白書等を参照

8

経済の好循環



日本のGDPの内訳(26年度)



消費者の被害・トラブル額は年間約6.7兆円(推計)
(GDPの約1.4%)

消費生活相談の事例(国民生活センターによる注意喚起)

見守り新鮮情報

消費生活センターを名乗る人から電話があり「年金の個人情報流出しており、空き巣に入られるケースが増えている。あなたの情報が新聞に全部書いてある。」

消費生活センターなら無料で削除することができる」と言われたので、「あやしい」と思い、こちらから電話を切った。
(70歳代 女性)

日本年金機構の個人情報流出に便乗した電話に注意

ひとこと助言

相手にしないで

- 「あなたの年金情報が流出している」「流出した年金情報を削除できる」といった不審な電話や勧誘があっても、相手にせずすぐに電話を切ってください。
- この件に関して、日本年金機構や消費者庁、国民生活センター、消費生活センター等の職員から消費者へ電話やメールで連絡をすることはありません。
- 少しでも不安を感じたら、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください。

見守るくん

見守り新鮮情報

事例1 「マイナンバーを調査中である」と言って、女性が来訪し、資産や保険の契約状況などを聞かれた。本当に行政機関がそのような調査をしているのか。
(60歳代 女性)

事例2 若い男性から「マイナンバーが欲しい」とあり、みんな手続きをしているが、あなたは手続きしたか」との電話があった。「まだしてない」と答えると、「早く手続きをしないと刑事問題になるかもしれない」と言われ、不審に思った。
(70歳代 男性)

マイナンバー制度に便乗した詐欺に注意

ひとこと助言

信じちゃダメ

- マイナンバーの通知や利用手続き等で、国や自治体の職員が家訪問、資産や年金・保険の状況等を聞くことはありません。
- 不審な電話はすぐに切り、来訪の申し出があっても断ってください。
- 万一が一金銭を要求されても決して支払わないようにしましょう。
- 少しでも不安を感じたら、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

※なお、マイナンバー制度の問い合わせは、内閣府のマイナンバー総合フリーダイヤル0120-95-0178で受け付けています。

見守るくん

・高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した**消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）**を構築

【背景】

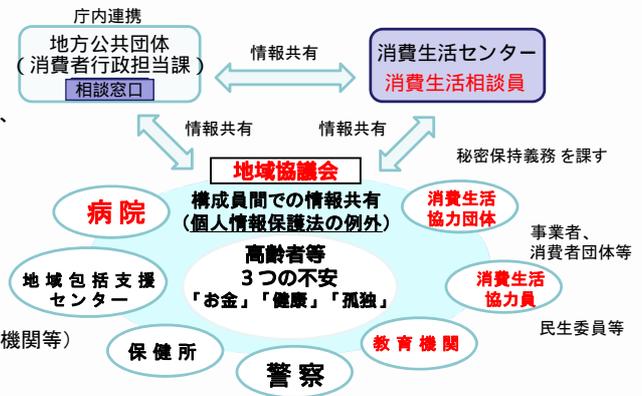
- ・認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- ・相談体制の整備に加え、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する更なる取組が必要

消費者安全法の改正（昨年6月成立）により、地域で高齢者等を見守るための**消費者安全確保地域協議会**を組織することが可能に

【制度の概要】

- ・協議会の役割：構成員間での必要な**情報交換、協議**
- ・構成員の役割：消費生活上特に配慮を要する消費者と適度な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施
- ・構成員：
 - ・地方公共団体の機関（消費生活センター等）
 - ・医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
 - ・警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
 - ・教育関係（教育委員会等）
 - ・事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
 - ・消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- ・他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）

「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



【今後の取組】

- ・地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進
- ・**人口5万人以上の全市町**
- （「地方消費者行政強化作戦」（平成27年3月））

11

【安倍内閣総理大臣挨拶】

（消費者支援功労者表彰表彰式 平成27年5月26日）

「高齢者からの相談がこの5年間で約6割増加するなど、消費者被害が深刻化していることから、地域でのつながりを強化し、高齢者を見守る仕組みを作ることが必要です。政府としても、こうした地域の連携ネットワークを今後5年間で全国に整備してまいります。」

2015年7月1日（水）より
3桁化スタート！
「消費者ホットライン」**188**

このようなことで、困った時は消費生活相談窓口にご相談ください。

- 個人情報漏れているので削除してほしい、と電話があった。不安だ…
- 会場の熱気にのまれ、不要なものを契約してしまった。解約したい…
- プロバイダを変えれば安くなると言われたのに、高くなった。解約したい…

危険い、おかしいと思ったことは、ありませんか？

- 広告を見て、しわ取りの注射をしたら腫れてしまった…
- 健康機器でかゆみが出たら「好転反応」と言われた…

※ケガをしたり痛みを感じたりしたら、まずは医療機関で受診してください。

困ったときは一人で悩まずに、**「消費者ホットライン」188**に御相談ください。

地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや消費生活相談窓口を案内します。

188泣き寝入り!
と覚えてね

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

188を押す □ のアナウンスが流れます。アナウンスに従って、□ の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を御案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる	郵便番号が分からない
1 を押す	2 を押す
「お住まいの郵便番号を7桁で入力してください。」	「お住まいの地域を選択してください。〇〇市は1を、〇〇市は2を…押してください。」
お住まいの郵便番号を押す 〒□□□□□□□	お住まいの地域の番号を押す
「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へおつなぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の通話料金が御利用いただけます。」 ※最寄りの窓口が受け付けていない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます。 注）相談窓口へつなげた時点から、通話料金の御負担が発生します（相談は無料です。）。	
最寄りの消費生活相談窓口	お住まいの市区町村の消費生活センターや消費生活相談窓口
	お住まいの都道府県の消費生活センター

※お住まいの窓口が閉鎖している場合は、お住まいの都道府県の窓口を案内することもあります。

【お願い】 消費生活相談は、1回の相談では終わらない場合があります。相談窓口の直通の電話番号を案内しますので、相談が続きは、直通の電話番号へ電話してください。

案内が分からなくなったら…

どのように案内すれば良いのか分からなくなりましたら、188にそのままお電話ください。最寄りの郵便番号の消費生活センターまでご案内します。