

消費者庁

現在取り組んでいる情報・相談体制の整備状況を踏まえつつ、関係機関・消費者への周知、協力関係の強化その他更なる体制の整備・充実を図り、これらにより得られた消費者からの情報等を適時・適切に消費者庁及び関係省庁が行う施策に反映させていく。

なお、消費者庁における消費者からの情報・相談受付体制は次のとおり。

消費者庁に置かれる情報・相談窓口：以下の窓口を通じ、消費者からの各種相談等に対応するとともに、制度の周知等を図っている。

- ・「公益通報者保護制度相談ダイヤル」・・・専門の相談員を配置し、従業員、事業者等からの各種相談への対応窓口
- ・「個人情報保護法質問ダイヤル」・・・民間事業者が守るべきルールである「個人情報保護法」に関する解釈等に対する疑問への対応窓口

上記 以外の一般的な情報・相談の受付体制

「消費者ホットライン」を通じ、身近な消費生活相談窓口、国民生活センターを案内している。

また、地方消費者行政活性化交付金により都道府県に消費者行政活性化のための基金を造成し、消費生活センターの設置・拡充、相談員の養成・レベルアップ等の地方公共団体の取組を支援するなど、消費生活相談体制の強化に取り組んでいる。さらに、国自らも国民生活センターを活用し、経験豊富な相談員の現場への派遣など消費生活相談体制の強化等に取り組んでいる。

その他、消費者安全法に基づく情報の集約等

行政機関、地方公共団体等からの通知により得た情報その他消費者事故等に関する情報の集約及び分析を行い、その結果を取りまとめ、国会に対して報告するとともに、これらの情報を消費者庁の取組に活かしている。このほか、消費者庁が所管する法令に関する法解釈・情報提供についても常時対応している。