

組織・体制

機能・役割

基礎自治体

消費生活センターの設置
(安全法第10条第2項)
■ 設置努力義務

消費者教育推進地域協議会の設置
(教育推進法第20条)
■ 設置努力義務

消費生活センターの設置
(安全法第10条第1項)
■ 必置義務

消費生活相談等の事務の実施等
(安全法第8条)
■ 苦情に係る相談に応じること
■ 苦情の処理のためのあっせんを行うこと
■ 情報収集・住民への提供
■ 消費者事故等の発生に関する都道府県との情報交換
(基本法第19条)
■ 苦情処理及び紛争解決の促進

消費生活相談等の事務の実施等
(安全法第8条)
■ 市町村相互間の連絡調整・技術的支援
■ 専門的知識及び技術を要する消費者事故等の調査・分析
市町村の区域を超えた広域的見地が必要な
■ 苦情に係る相談に応じること
■ 苦情の処理のためのあっせんを行うこと
■ 情報収集・住民への提供
■ 消費者事故等の発生に関する市町村との情報交換
(基本法第19条)
■ 苦情処理及び紛争解決の促進

消費生活センターの事務に従事する人材の確保及び資質の向上等
(安全法第11条)
■ 相談員の適切な処遇
■ 研修の実施
■ 専任職員の配置及び養成

関係法執行(都道府県、政令市)
◆ 特定商取引法
◆ 景品表示法
◆ JAS法 等

都道府県知事による要請
(安全法第44条)
■ 都道府県内における消費者被害の発生又は拡大の防止を図るため必要があると認めるときは、内閣総理大臣に対し、必要な措置の実施を要請。

消費者安全の確保に関する施策の推進に当たっての責務(努力義務)
(安全法第4条)
■ 消費生活について専門的な知識及び経験を有する者の能力の活用
■ 施策の推進過程の透明性の確保
■ 施策効果の把握・評価、必要な措置
■ 関係者間の緊密な連携(国、地方公共団体、国民生活センター、消費生活センター、警察、消防、保健所、病院、消費者団体その他の関係者)

消費者事故等の発生に関する情報の通知
(安全法第12条)
■ 重大事故等の国への通知義務

消費者教育・啓発
(安全法第4条第6項、基本法第17条)
■ 啓発、広報、教育活動等
(教育推進法第11条～13条)
■ 学校、大学等、地域における消費者教育の推進(義務)
(教育推進法第16条)
■ 人材の育成等(義務)
(教育推進法第15条)
■ 教材の活用等(努力義務)
(教育推進法第17条)
■ 調査研究(努力義務)
(教育推進法第18条)
■ 情報の収集(努力義務)
(教育推進法第8条)
■ 財政上の措置
(国:義務、地方:努力義務)

地方公共団体

都道府県

国

消費者庁・消費者委員会の設置
(設置法第2条)
■ 消費者庁
(設置法第6条)
■ 消費者委員会

審議会の設置
(設置法第5条2項)
■ 消費者安全調査委員会
■ 消費者教育推進会議

国民生活センターの設置
(独法通則法、国セン法)

消費者庁の所掌事務
(設置法第4条)
■ 基本的政策の企画及び立案・推進
■ 消費者安全の確保
■ 所管法律に関する事務
■ 総合的な調査、国際協力、研修 等
(安全法第13条)
■ 消費者事故等に関する情報の集約・分析等
(安全法第38条～42条、45条)
■ 消費者被害の発生・拡大防止措置(すき間事案への対応)
(教育推進法第4条)
■ 消費者教育の推進

地方公共団体に対する援助
(安全法第9条)
■ 情報の提供その他の必要な援助

国民生活センターの役割
(基本法第25条)
■ 情報の収集及び提供、苦情処理のあっせん・相談、事業者と消費者との間に生じた紛争解決、消費者からの苦情等に関する商品テスト、調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機能