

# 消費者安心アクションプラン(原案)

～ 食品と放射能に関するコミュニケーションの強化 と 高齢者の消費者トラブルの防止 ～

消費者政策会議  
関係委員会議  
(関係11省庁)  
平成24年9月14日

資料2-1

## 趣旨

- 趣旨：消費者が安心して暮らせる社会の構築は、政府の最重要課題
- 今日の課題：食品と放射能に関する根強い不安と  
高齢者に関する消費生活相談が大幅に上昇

⇒ 地方消費者行政の充実・強化を図りつつ、2課題について25年度末までに集中的に取り組むべき施策を「消費者安心アクションプラン」としてとりまとめ

## 1. 食品と放射能に関するコミュニケーションの強化

### (1) 消費者に対する正確でわかりやすい情報の提供

- ① 食品中の放射性物質に関する情報提供の推進 【内閣府、食安委、消費、厚労、農水】
  - ・インターネットを活用した新基準値の周知徹底
  - ・3回シリーズによる公共施設や店頭等における消費者への広報活動の実施 (H24' 毎回ポスター約20,000ヶ所分、リーフレット約920,000部配布)
- ② リスクコミュニケーションの重点的展開 【食安委、消費、厚労、農水】
  - ・大都市・大会場におけるシンポジウムの開催 (H24' 24ヶ所、H25' 8ヶ所)
  - ・保健所、保育所、幼稚園等における子育て世代向けのミニ集会の開催促進 (H25' 末までの期待開催箇所数2,000ヶ所) 【消費】
- ③ 中心となる人材の育成
  - ・ミニ集会における意見交換の中心となる専門家の養成研修 (H25' 約100回 約2,000人養成) 【消費】
- ④ 意見交換会開催への支援
  - ・消費者団体等が主催する意見交換会への講師派遣等 (H24' 約100回、25' 約30回) 【消費】
- ⑤ 消費者の測定ニーズへの対応
  - ・全国278自治体に対して393台の放射性物質検査機器の貸与(今秋のうちに配備) 【消費】

### (2) 被災地産食品に関する積極的な情報発信

- ① 「食べて応援しよう！」キャンペーンの推進等 ～流通業界団体、企業、官公庁等 【農水・経産】
  - ・被災地産食品フェアや社内食堂における食材利用等の促進 (H24' 目標累計 350件) 【経産】
  - ・全府省庁の食堂等における食材利用の促進 【農水(全府省庁)】
- ② 戦略的な情報発信への支援 【農水】
  - ・被災地産農産物等の消費拡大の取組や出荷時期に合わせた戦略的なPR活動への支援

## 2. 高齢者の消費者トラブルの防止

### (1) 事業者への働きかけ

- ① 悪質事業者への対応の強化 【警察、消費、国交、金融、経産】
  - ・悪質な生活経済事犯等に対する重点的な取締りの実施
  - ・新たな手口の公表、文書等による警告、悪質事業者名の公表の積極的な実施
  - ・訪問購入による不当な勧誘事案や「すき間」事案への対応力の強化
- ② 高齢消費者に配慮した商品・役務提供の促進
  - ・訪問販売、通信販売関係団体における苦情処理等の円滑化 【経産】
  - ・電気通信事業者による勧誘の適正化や消費者支援活動の促進 【総務】
  - ・乗合バスにおける転倒防止対策、食品の窒息事故の再発防止策の推進 【国交、消費】

### (2) 高齢消費者への働きかけ

- ① 普及啓発・注意喚起の徹底 【内閣府、消費、警察、金融】
  - ・トラブルの未然防止キャンペーンの実施(イメージキャラクターの活用)
  - ・消費者啓発・教育プログラムにおける高齢者対応メニューの充実、各種イベント(消費者教育フェスタ、地方消費者グループ・フォーラム等)での地域の取組事例の情報共有 【文科、消費】
  - ・集会所等における出前講座の実施(H24' 800回、25' 800回) 【消費】
  - ・高齢者や周りの方々向けに最新の手口などをお知らせするメールマガジンの配信回数・登録件数の拡大 (H24' 目標27回・22,000件) 【消費】
- ② 見守り体制の強化
  - ・悪質電話勧誘撃退モデル事業(電話見守り/通話録音)の実施 【消費】
  - ・ケアマネジャーやホームヘルパーの高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する研修の実施 【厚労】
  - ・成年後見制度の利用の促進 ～ 自治体支援 【厚労】
  - ・地域における見守りの先進的取組の普及促進 【消費】
- ③ 相談体制の強化
  - ・消費生活相談窓口の新設支援(H27' までに人口カバー率98.6%→100%)と身近な窓口を案内する全国共通の「消費者ホットライン(Tel.0570-064-370)」の周知徹底 【消費】
  - ・シルバーウィーク等における専用電話相談「高齢者110番」の全国各地での実施 【消費】
  - ・「法テラス」の出張・巡回法律相談の実施 【法務】
  - ・リフォーム工事等に係る消費者相談の実施 【国交】
- ④ 被害救済の強化
  - ・集团的消費者被害回復制度の早期成案化など消費者団体訴訟制度の普及・活用 【消費】