

## 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平成 24 年 9 月 14 日  
消費者政策会議関係委員会議策定の趣旨(1) 取組の重点化

消費者が安心して暮らせる社会の構築は、政府の最重要課題であり、消費者基本計画（平成 24 年 7 月 20 日一部改定）に基づき、政府が一体となって消費者政策を推進している。

消費者政策は、安全・取引・表示・消費者教育等の広範な分野にまたがり多岐にわたる施策から構成されているが、原子力発電所事故による食品と放射能に関する消費者の不安が依然として根強いことや、高齢者に関する消費生活相談が全体の傾向に反して大幅に上昇し続けていることを踏まえ、①食品と放射能に関するコミュニケーションの強化と②高齢者の消費者トラブルの防止について、25 年度末までに集中的に取り組むべき施策をアクションプランとして取りまとめることとした。<sup>注 1,2</sup>

注 1 平成 24 年 7 月 20 日、第 9 回消費者政策会議において、野田総理は、

「消費者の安全・安心は、GDP の 6 割を占める個人消費の回復の重要な前提であり、日本再生にも不可欠であります。

消費者が安心して暮らせる社会の構築は、政府の最重要課題であり、本日、決定した消費者基本計画は、消費者政策を政府が一体となって、強力に推進していくための指針となるものであります。このうち重点的に取り組むべき課題は

- 一、食品と放射能に関するリスクコミュニケーションの強化
- 二、高齢者の消費者トラブルの防止

であります。そのため消費者担当大臣を中心に、関係閣僚が連携し、こうした課題への具体的な対応策として、消費者安心アクションプランを新たに取りまとめていただくようお願いをいたします。あわせて現場である地方消費者行政への、しっかりとした支援にあたっていただきたい。」と述べた。

注 2 本案は、25 年度予算概算要求時点でのものであり、最終的には政府予算案を踏まえて取りまとめることとしている。

## **(2) 基本的方向性**

### **(食品と放射能に関するコミュニケーションの強化)**

食品と放射能に関しては、情報共有・正確な理解の促進を図るため、関係省庁が連携しながら、全国各地において意見交換会等のリスクコミュニケーションを実施してきたが、育児に忙しい子育て世代の参加を促進することや、地域において理解の促進を図る際の中心となるべき食品安全に関する専門家に食品と放射能に関する理解を浸透させることが課題となっている。

このため、インターネット等を通じて広く情報を提供しつつ、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を重点的に開催するとともに、ミニ集会における意見交換の中心となるべき専門家に対する研修を強化する。

地域において消費者団体等が独自に勉強会を開催する際には、講師派遣等により支援する。また、消費者自身が食品中の放射能を測定したいというニーズに対して地方自治体が測定事業を実施する際には、放射性物質検査機器の貸与を行う。

また、上記の取組とあわせて、正確な情報の欠如に伴ういわゆる風評被害に対応するため、被災地産食品に関して積極的な情報発信を行う。

### **(高齢者の消費者トラブルの防止)**

高齢者の消費生活相談は、訪問販売や電話勧誘による儲け話によるトラブルによるものを中心に増加し続けている。この背景には、消費者行政機関等による様々な注意喚起が高齢者自身に届いていなかったり、悪質事業者が次々と新たな手口で勧誘を行っていたりすることなどが考えられる。高齢者の体力や判断能力の衰えに起因するトラブルも生じている。悪質商法の被害の当事者が被害に遭っているという認識を有していないケースや、様々な手口により何度も被害に遭ってしまうというケースも生じている。

このため、悪質な生活経済事犯等に対する重点的な取締りの実施等、悪質事業者への対応を強化するとともに、事業者に対して高齢消費者に配慮した商品やサービスが提供されるよう促す。

高齢消費者に対しては、トラブルを未然に防止するため、イメージキャラクターを活用したキャンペーンの実施等、普及啓発・注意喚起を徹底するとともに、同じ消費者が何度も被害に遭わないよう地域における見守り体制を強化する。

トラブルに遭ってしまった消費者が円滑に相談できるようにするため、消費生活相談窓口や専門家による出張・巡回法律相談等の相談体制を強化する。

消費者被害には、同種の被害が拡散的に多発するという特徴がある。こうした被害の回復を図りやすくするため、新しい訴訟制度を創設するための法案をできる限り早期に国会に提出する。

### **(3) 地方消費者行政の強化**

消費生活の「現場」は、地域であり、消費に伴う様々な問題も地域で生じている。地域という「現場」における消費者行政の充実・強化なくして、本アクションプランを着実に実施することはできない。地域における消費者行政に積極的に取り組む自治体を支援し、自治体での取組を下支えできるよう、必要な財源の確保を検討するなど、最大限の努力を行う必要がある。

## 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

##### ・ **インターネットを活用した新基準値の周知徹底**

今年4月から施行された、食品中の放射性物質の新しい基準値について、インターネットを活用し政府広報により周知を図るなど、消費者に食品の安全性に関する知識と理解を深めていただけるように情報提供を実施する。【内閣府、食品安全委員会、消費者庁、厚生労働省、農林水産省】

##### ・ **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**

今年9月以降、1回の掲出期間を1ヶ月間とする全3回シリーズのポスター及びリーフレットを作成し、毎回ポスター約20,000ヶ所分、リーフレット約920,000部を配布し、国・自治体や生産現場における対策、原発事故由来の放射性物質が天然由来に比べて微少であることなどの情報提供を実施する。【食品安全委員会、消費者庁、厚生労働省、農林水産省】

#### ② リスクコミュニケーションの重点的展開

##### ・ **大都市・大会場におけるシンポジウムの開催**

関係4省庁の共催により、平成24年度中に全国24ヶ所、平成25年度中に8ヶ所で食品中の放射性物質に関する説明会を開催する。【食品安全委員会、消費者庁、厚生労働省、農林水産省】

##### ・ **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**

放射能汚染による消費者の食に対する不安やその他の食品の安全性に関する様々なテーマについての子育て世代向けのミニ集会を、平成25年度末までに全国の保健所、保育所、幼稚園等約2,000ヶ所において開催を促し、食品中の放射性物質に関する理解促進を図る。開催に当たっては、運営方法の工夫等により、学校給食関係者や、子育て世代が参加しやすいようにする。【消費者庁】

### **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**

放射能汚染による消費者の食に対する不安やその他の食品の安全性に関する様々なテーマについての全国各地で開催されるミニ集会において、消費者の不安の声に適切に意見を述べることができる専門家を養成する研修を平成 25 年度中に全国で約 100 回行い、約 2,000 人の専門家を養成することで、リスクコミュニケーションの強化を図る。【消費者庁】

### **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**

放射能汚染による消費者の食に対する不安やその他の食品の安全性に関する様々なテーマについて、全国各地の消費者団体等が主催する意見交換会へ平成 24 年度中に約 100 回、平成 25 年度中に約 30 回、講師派遣等を行い、リスクコミュニケーションの強化を図る。【消費者庁】

### **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**

消費者の安全・安心をより一層確保するため、今秋のうちに自治体へ 393 台の放射性物質検査機器の配備を完了し、消費者に身近なところで自治体が食品等の放射性物質を測定する取組を支援する。スクリーニングレベル（基準値の 1/2 以上）を超える結果と、これを踏まえた精密測定（確定検査）の結果の報告を要請し、測定結果を集約する。【消費者庁】

## **(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**

#### **・ 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**

「食べて応援しよう！」キャンペーンの推進により、被災地の復興を応援する被災地産食品フェア、セミナー・シンポジウムの開催、社内食堂における積極的な食材利用等の取組について、平成 24 年度中に取組事例を累計 350 件まで伸ばすことを目標として促進する。【農林水産省】

特に被災地域の復興に向け、被災地産品の販売促進を行うため、流通関連業界団体への働きかけ等を行う。【農林水産省、経済産業省】

- ・ **全府省庁の食堂等における食材利用の促進**

上記のうち、全府省庁の食堂等において、被災地産の食材を積極的に利用することにより、被災地産の食材に対する正しい理解を促進し、産地の活力再生を通じた被災地支援を図る。【農林水産省（全府省庁）】

## **② 戦略的な情報発信への支援**

- ・ **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**

メディアや Web による PR、キャラバン隊の派遣、企業のネットワークの活用等により、官民連携した被災地産の農産物等の消費拡大の取組を促進するとともに、産地と連携しつつ出荷時期に合わせてより効果的に訴求を行うことで、市場におけるブランド力を回復させる。【農林水産省】

## 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

##### ・ 悪質な生活経済事犯等に対する重点的な取締りの実施

高齢者などを狙った悪質商法対策の充実・強化を図るため、特定商取引法の趣旨及び消費者被害の実態を踏まえ、同法の厳正な執行を行う。【消費者庁】

利殖勧誘事犯及び高齢者を狙った特定商取引等事犯の被害の未然・拡大防止対策を集中的に行う。【警察庁】

##### ・ 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

リフォーム工事に係る悪質事案の被害防止の観点から、事案の内容を公表する。【消費者庁、国土交通省】

未公開株、社債、ファンド取引等を利用した高齢者などを狙った詐欺的商法による新たな消費者被害の事案について、注意喚起・普及啓発の強化を図る。【消費者庁、警察庁、金融庁】

CO<sub>2</sub> 排出権取引への投資に係る諸問題について、高齢者の被害の実態を把握して、注意喚起に努める。【消費者庁、金融庁、経済産業省、環境省】

生活経済事犯の情勢を踏まえた広報啓発活動を実施する。【警察庁】

##### ・ 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

強引な自宅への訪問買取りから消費者を保護するための特定商取引に関する法律の一部を改正する法律がこの8月に成立し、政省令等の整備を経て、公布後6か月以内の施行を予定している。

高齢者等の判断力不足に乗じた取引について省令で指定し、行政処分の対象とすることを検討する。また、改正特商法の施行に先立ち、高齢者等の消費者及び事業者に対し、改正内容の周知徹底を図る。【消費者庁、経済産業省】

消費者の財産被害に係るすき間事案への行政措置を導入するための消費者安全法の一部を改正する法律がこの8月に成立し、平成25年4月の施行に向けて、体制を強化するとともに、改正内容の周知徹底を図る。【消費者庁】

未公開株、社債、ファンド取引等を利用した高齢者などを狙った詐欺的商法による新たな消費者被害の事案について、被害の防止・回復の迅速化等に向けた制

度の運用・整備の在り方についての検討を実施する。【消費者庁、警察庁、金融庁】

CO<sub>2</sub> 排出権取引への投資に係る諸問題について、厳正な法執行並びに普及啓発の強化並びに効果的な制度及びその運用の在り方についての検討を実施する。

【消費者庁、金融庁、経済産業省、環境省】

## **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**

高齢者に対する訪問販売、通信販売による被害抑制の視点から、高齢者の消費者トラブル事例及び対応策に関する広報やセミナー等の充実を図るとともに、問題のある事業者の活動に対しての改善指導を強化するよう、それぞれの関連団体に働きかける。【経済産業省】

### **・ 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**

「電気通信サービス利用者の利益の確保・向上に関する提言」を受けて策定された「電気通信事業者の営業活動に関する自主基準」において、適合性を考慮した説明を行うべき旨規定するとともに、特に高齢者等への説明に際しては、利用者の意向や状況を考慮したわかりやすい説明に努めることとされていることを踏まえ、各事業者の取組状況等を注視し、勧誘の適正化を図る。

また、行政に寄せられた相談、苦情等の分析等を行い、必要に応じ事業者に対し改善等を促す等により、消費者取引における情報提供の適正化を推進する。【総務省】

一般利用者のみならず、高齢者が安心して電気通信サービスを利用するため、行政、電気通信事業者、消費生活センター等の関係者による意見交換及び情報共有を行うとともに、高齢者等に対する周知啓発活動を支援する。【総務省】

### **・ 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**

平成 22 年度に策定した「乗合バスの車内事故を防止するための安全対策実施マニュアル」等について、関係団体及び事業者等に対しチラシや通知文での周知等を行う。【国土交通省】

食品等による窒息事故は、子ども・高齢者に多いことから、関係者に向けた注意喚起、製品に関する表示の徹底等の必要な措置を行う。【消費者庁】

- ・ **その他**

金融機関等の関係機関に対し、意見交換を通じて振り込め詐欺に関する注意喚起等を行うことにより、振り込め詐欺を始めとする特殊詐欺による被害の未然防止等に向けた、金融機関等による取組を推進する。【警察庁、金融庁】

食料品等の日常の買い物に不便や苦勞を感じている、いわゆる「買い物弱者」対策のため、地域の自主的取組に対する支援を行うとともに、先進的取組事例等に関する情報提供や、事業者・行政等の関係者による意見交換及び情報共有を行う。【農林水産省、経済産業省】

## **(2) 高齢消費者への働きかけ**

### **① 普及啓発・注意喚起の徹底**

- ・ **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）**

高齢消費者がトラブルに巻き込まれることを未然に防止するため、相談窓口を周知するとともに、悪質商法の手口や消費者被害の実情を紹介し、日頃からの心構えが重要であることを啓発するため、関係省庁が連携して、この秋にイメージキャラクターを活用したキャンペーンを実施する。【内閣府、消費者庁、警察庁、金融庁】

- ・ **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**

「消費者教育推進のための体系化プログラム」研究会を開催し、消費者教育推進会議で取りまとめた消費者教育の対象領域ごとの具体的目標と各ライフステージの分類に対して、個別の目標を検討し、それを「体系化プログラム」として取りまとめるとともに、その「体系化プログラム」の普及策を提案する。

ライフステージの成人期（特に高齢者）の具体的目標に対しても同様に、個別目標を検討し、その普及策を提案する。【消費者庁】

消費者教育に関する情報と知見の共有化を目指して、消費者教育ポータルサイトの適切な運用を行うとともに、高齢者向けの教材や取組等の情報提供の拡充及び充実を図る。【消費者庁】

消費者教育推進会議の報告「消費者教育推進のための課題と方向」により、消費者教育ポータルサイトの双方向化についての検討を行うとともに、学校での消費者教育のためのポータルサイトについても、独立させて新設するか等の検討を行う。【消費者庁】

消費者教育ポータルサイトにおいて高齢者向けの情報提供を行い、地域における消費者教育を促進する。【消費者庁】

消費者教育フェスタにおいて、高齢者の消費者トラブルの防止に関する活動を行っている消費者団体等による資料展示を行う等、情報共有を図ることで、各地域での取組を促す。【文部科学省】

大学等及び社会教育における消費者教育指針等の普及・啓発を継続する。高齢者も含めた地域の消費者に対して、効果的な学習機会を提供する地域の消費者教育推進体制の在り方を検討する。【文部科学省】

「地方消費者グループ・フォーラム」を実施し、福祉団体等、高齢者の支援を行う団体を含む地域で消費者問題に携わる団体の交流や連携を促進する。【消費者庁】

消費者団体等との意見交換の場などにおいて、高齢者の消費者トラブルの防止に関するテーマを設定し、意見交換を行う。【消費者庁】

#### ・ **集会所等における出前講座の実施**

「消費者問題出前講座」として、高齢者や障がい者及びその周りの支援する人などを対象に、消費者問題の専門家を全国各地の集会所等、高齢者が多く訪れる施設へ派遣し、各種の消費者問題等をわかりやすく説明する。悪質商法など様々な消費者問題の現状を理解し、それらの問題に対処する方法を身につけてもらうことにより、消費者被害の未然防止を図ることを目的として、平成 24 年度、平成 25 年度に全国で各年度 800 回実施する。【消費者庁】

#### ・ **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**

高齢者や障がい者の消費者トラブルを食い止めるため、各地の消費生活センターに寄せられた悪質商法の手口や、注意すべき製品事故、製品リコールなどの情報をわかりやすくコンパクトにメールマガジンにて提供しているが、その配信回数を平成 24 年度中に 27 回に、メールマガジン登録件数を 22,000 件に拡大する

ことを目指す。また、同メールマガジンの内容を題材としたイラスト入りのカラーリーフレットを作成し、誰もが自由に啓発用資料として活用できるようにホームページの「見守り情報」コーナーに掲載する。【消費者庁】

## ・ その他

国民生活センターのホームページの「高齢者の消費者被害」コーナーにおいて、相談件数の推移、販売方法・手口別の上位 10 位、それぞれの商法の特徴と高齢者に多いトラブルの事例や手口を紹介するとともに、ホームページの各コーナーにある高齢者に関連する情報をリンクし紹介する。【消費者庁】

国民生活センター発行の「くらしの豆知識」2013 年版の特集を「長寿時代に生きる」とし、長寿を生き生きと豊かに暮らせる時代となるよう、老後の生活資金、住まいなどの生活設計などを取り上げる。また、消費者トラブルへの対処方法についても紹介する。【消費者庁】

高齢者に関する消費者被害の発生の動向を常時的確に把握し、注意喚起や商品テスト情報の提供をタイムリーに行う。また、国民生活センターと消費者庁が連携して、適切な分析及び情報提供を継続的に実施する。【消費者庁】

消費者の特性が複数の特性の者にまたがるリコール対象品の情報（高齢者向けの対象品の情報だけでなく、高齢者も使用する可能性が高い対象品の情報）、IT を利用しない消費者への周知方法について検討、実施する。【消費者庁】

高齢者を含む消費者の誤使用・不注意等による製品事故を防止するため、製品や事故の特徴に応じ、病院・介護施設等、様々な関係者を通じリコール情報や注意喚起の周知に取り組む。【経済産業省】

住宅の保証・保険制度を充実させ、これらの制度の周知を図るとともに、保険制度を利用する登録事業者の情報をウェブサイトで公表する。【国土交通省】

リフォーム瑕疵保険に加入する事業者の検索サイトでの情報提供等を通じて消費者の適正な選択を支援する。【国土交通省】

リフォームや中古住宅流通に関する消費者支援制度を紹介するガイドブックの作成・配布と消費者向けセミナーを実施する。【国土交通省】

住宅紛争処理支援センターにおいて住宅に関する相談業務を通じて収集した情報を消費者に提供することを検討する。【国土交通省】

振り込め詐欺等の犯行グループから入手した名簿の登載者に対する先制的な

注意喚起を実施する。【警察庁】

## 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**

高齢消費者に対する悪質商法の二次被害を防止するため、(1)注意喚起（定期的な電話による見守り）と、(2)悪質商法の手口公表・行政処分（協力を希望する高齢者宅に通話録音装置を配置し、情報や証拠を収集）の双方を強化する。地方自治体と連携したモデル事業として、被害防止と法執行強化の効果を実証し、各地域への展開を図る。【消費者庁】

### ・ **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**

各都道府県において、ケアマネジャー（介護支援専門員）及びホームヘルパー（訪問介護員）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知識を向上させるための研修を実施する。【厚生労働省】

### ・ **成年後見制度の利用の促進 ～ 自治体支援**

高齢者の権利擁護の推進を図るため、市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業、市民後見人の養成等を行う市民後見推進事業及び都道府県による市町村の市民後見の取組のバックアップや相談体制の整備を行う高齢者権利擁護等推進事業が積極的に実施されるよう、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議等において、都道府県等に事業の周知や取組事例の情報提供等を行う。【厚生労働省】

### ・ **地域における見守りの先進的取組の普及促進**

一人暮らしの高齢者を見守るネットワーク作りなど、全国各地で行われている地域における見守りの先進的取組の情報を収集し、各地方自治体に提供することで、普及促進を図る。【消費者庁】

### **③ 相談体制の強化**

- ・ **消費生活相談窓口の新設支援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（Tel0570-064-370）」の周知徹底**

地方消費者行政活性化基金終了後も、引き続き、消費生活相談窓口の新設支援を行い、人口カバー率を現状の 98.6%から平成 27 年度までに 100%となるよう推進する。【消費者庁】

「消費者ホットライン」について、国民生活センターと連携して、その運用や活用状況を踏まえつつ、消費者の利便に資する形で引き続き実施し、消費生活センターや相談窓口の周知徹底に努めるとともに、通信事業者による通信環境の改善を待ちつつ、直接接続できる消費生活センターや相談窓口をさらに増やす。【消費者庁】

- ・ **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**

敬老の日（本年は 9 月 17 日）にちなみ、高齢消費者被害の未然防止・拡大防止と、迅速な救済を目的として、関東甲信越ブロックの消費生活センター等が共同し、「高齢者被害防止共同キャンペーン」の一環として高齢者 110 番を実施する。国民生活センターも特設相談電話番号を設けて実施し、実施結果については実施報告として取りまとめ公表する。【消費者庁】

- ・ **「法テラス」の出張・巡回法律相談の実施**

法テラス（日本司法支援センター）等の相談場所へのアクセスが困難な方を対象に出張・巡回法律相談を実施し、高齢者の消費者トラブルの解決のための支援の提供に努める。【法務省】

- ・ **リフォーム工事等に係る消費者相談の実施**

住宅紛争処理支援センターにおいて消費者からの相談に応じてリフォーム工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等のアドバイスを行う。【国土交通省】

リフォーム工事や既存住宅売買に係る悪質リフォーム等のトラブルについての消費者相談のための体制を整備するとともに、その周知を図る。【国土交通省】

住宅性能評価を受けた住宅及び住宅瑕疵担保責任保険を付した新築住宅に係る消費者と事業者との間に生じた紛争について、全ての弁護士会において、あつ

せん、調停及び仲裁を行う。【国土交通省】

住宅紛争処理支援センターにおいて紛争処理業務の支援を行うとともに、消費者からの相談、助言及び苦情の処理を行う。【国土交通省】

#### **④ 被害救済の強化**

- ・ **集団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**

集団的消費者被害回復に係る訴訟制度について、できる限り早期に成案を得て、国会へ法案を提出することを目指し検討を行う。【消費者庁】

消費者団体訴訟制度を含め、消費者契約法について、裁判例等の収集・分析結果等を活用し、周知・広報に取り組む。【消費者庁】