

消費者基本計画

平成17年4月

目次

1. 消費者基本計画策定の趣旨	1
2. 今次基本計画が目指す消費者政策の基本的方向	1
(1) 消費者の安全・安心の確保	1
(2) 消費者の自立のための基盤整備	2
(3) 緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応	3
3. 今次基本計画における消費者政策の重点	4
(1) リコール制度の強化・拡充	4
(2) リスクコミュニケーションへの消費者の参加促進	6
(3) 食の安全・安心分野におけるトレーサビリティ・システムの普及推進	7
(4) 分野横断的・包括的な視点に立った取引ルールづくり	9
(5) 消費者団体訴訟制度の導入	11
(6) 学校や社会教育施設における消費者教育の推進	12
(7) 環境に配慮した消費者一人ひとりの取組みの促進	14
(8) 消費者からの苦情相談の活用	16
(9) 緊要な消費者トラブルへの対応	18
4. 計画の実効性確保	20
(1) 消費者基本計画推進体制の充実・強化	20
(2) 消費者基本計画の検証・評価・監視	20
(3) 消費者、事業者への広報・啓発	20
(4) 地方公共団体、事業者団体及び消費者団体との連携	20
(5) 新たな消費者問題への機動的な対応	20

【別紙】 具体的施策

(1) 安全の確保	21
(2) 選択の機会の確保	26
① 消費者契約の適正化等	26
② 計量・規格の適正化	29
③ 広告その他の表示の適正化等	30
④ 公正かつ自由な競争の促進等	32
(3) 必要な情報の提供	33
(4) 消費者教育の推進	34
(5) 消費者の意見の反映	37
(6) 消費者被害の救済	38
(7) 経済社会の変化に応じた対応	40
① 高度情報通信社会の進展への対応	40
② 国際的な連携の確保	43
③ 環境の保全への配慮	45
(8) その他	48
① 関係行政機関の連携強化	48
② 試験・検査等の施設の整備等	48
③ 国民生活センターの中核的役割	48
④ 消費者団体の活動促進	49
⑤ 公益通報者保護制度の整備	49
⑥ 企業の社会的責任への取組みの促進	49

1. 消費者基本計画策定の趣旨

消費者が安全で安心できる消費生活を送ることができる環境を整備するため、消費者保護基本法が改正され、今日の経済社会にふさわしいものとするべく、平成 16 年 6 月、消費者基本法が制定された。

消費者基本法においては、消費者政策の基本理念として、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を基本とするとともに、政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者基本計画を定めなければならないとされている。

今般、消費者利益の擁護・増進に関する重要課題に政府全体として計画的・一体的に取り組むに当たっての基本的方針として、平成 17 年度から平成 21 年度までの 5 年間を対象とした消費者基本計画を定める。今後、政府はこの計画に盛り込まれた内容を強力に推進する。

2. 今次基本計画が目指す消費者政策の基本的方向

消費者政策の基本理念を具体化していくために本計画が目指す消費者政策の基本的方向と主な課題は、以下のとおりである。

(1) 消費者の安全・安心の確保

食品をはじめとする商品やサービスの安全性に対する不安が社会的に高まっており、消費者の安全・安心を確保することが急務である。

消費者の安全・安心の確保は、消費者利益の擁護・増進のために国が講ずべき最も基本的な施策であり、今後一層充実・強化を図る。

【課題】

① 消費者の身の回りからの危険な商品の排除

自動車の分野をはじめ、リコール制度¹の強化・拡充を図る。

② 安全・安心づくりへの消費者の参加

安全・安心の確保に対する消費者の関心の高まりを踏まえ、リスク分析²を活用した行政運営を的確に推進するため、幅広い消費者のリスクコ

¹ 事業者が危険な製品の回収等を図る制度

² 例えば食品の分野においては、食品を通じてハザード（危害要因）を摂取することによ

コミュニケーションへの参加を促す。

③ 消費者による食の安全・安心情報の入手

食品とその生産履歴や流通経路等の情報を追跡・遡及することを可能とするトレーサビリティ・システムの普及を推進する。

(2) 消費者の自立のための基盤整備

消費者取引の多様化及び複雑化を受け、従来の消費者取引に関するルールの隙間をつく形で、様々な消費者トラブルが発生している。取引ルールの整備や消費者団体の活動等により消費者の自立を総合的に支援し、消費者トラブルを効果的に防止する必要がある。

また、消費者が、学校、地域、家庭、職場等の様々な場所で、生涯を通じて消費者教育を受けられる機会の充実を図ることにより、学生や高齢者をはじめ、消費者全体がトラブルを防止するために必要な知識を得ることができるようにする。

さらに、京都議定書が平成 17 年 2 月に発効し、地球温暖化防止等、環境問題の重要性がますます高まっていることを踏まえ、消費者一人ひとりの環境問題への取組みを促す。

【課題】

① 消費者取引の多様化に対応したルールの整備

消費者取引及びそのトラブルの多様化を踏まえ、分野横断的・包括的な視点に立って取引ルールを整備する。

② 消費者団体訴訟制度の導入

市場における事業者の行為の監視など消費者団体の自主的な活動を促進し、消費者トラブルの未然防止・拡大防止を図るため、消費者団体訴訟制度を導入する。

③ 消費者教育を受けられる機会の充実

消費者教育の推進体制の強化、消費者教育の担い手の育成・支援、教

って健康に悪影響を及ぼす可能性がある場合において、その発生を防止する又は抑制する全過程をいう。

リスクの評価のみにとどまらず、それに基づいたリスク低減のための管理に至るすべての過程をいい、リスク評価、リスク管理及びリスクコミュニケーションの3つの要素から構成されている。

材の開発・提供、消費者教育の体系化等により、消費者教育の充実を図る。

④ 環境に配慮した消費行動の促進

地球温暖化をはじめとする環境問題への危機意識を具体的な行動へとつなげる消費者の取組みを支援する。

(3) 緊要な消費者トラブルへの機動的・集中的な対応

最近、架空請求・不当請求、偽造キャッシュカードによる預金の引き出し、フィッシング³、外国為替証拠金取引⁴等に関する消費者トラブルが急増し、社会問題となっている。こうしたトラブルを含め、国民生活センターや各地の消費生活センターに寄せられる消費者からの苦情相談は近年急増しており⁵、抜本的な対応が求められている。

今後、緊要な消費者トラブルに対しては、新たな手口や形態の迅速な把握に努めるとともに、悪質事業者の監視・取締り、広報・啓発活動等をはじめ、政府一体となって機動的・集中的に施策を講ずる。

【課題】

① 消費者からの苦情相談を活用したトラブルの未然防止・拡大防止

消費者から寄せられる苦情相談情報に基づいて消費者トラブルの抑止のための方策を講じていくために、関係機関の連携を強化する。

② 緊要な消費者トラブルへの対応

架空請求・不当請求、偽造キャッシュカードによる預金の引き出し、フィッシング、外国為替証拠金取引に関する消費者トラブルに対して機動的、集中的に施策を講ずる。

³ カード会社等の企業からのメールを装い、メールの受信者に偽のホームページにアクセスするよう仕向け、そのページにおいて個人情報(クレジットカード番号、ID、パスワード等)を入力させるなどして個人情報を不正に入手するような行為

⁴ 顧客が、約定元本の5～10%程度の証拠金(保証金)を業者に預託し、差金決済による外国為替の売買を行う取引

⁵ 平成15年度の苦情相談件数は約150万件で、10年前の7倍近くに達している。

3. 今次基本計画における消費者政策の重点

上記の基本的方向と主な課題を踏まえた消費者政策の重点は、以下のとおりである。

(1) リコール制度の強化・拡充

自動車については、自動車が安全確保及び環境保全上の基準に適合しない又は適合しなくなるおそれがある場合に、自動車メーカーが行政にリコールの届出を行うこととしているが、近年、自動車メーカーによる虚偽報告、リコール隠しといった悪質な不正行為が相次いで発生している。このため、メーカーからの定期報告の義務づけ等の情報収集の充実、監査体制の強化等、リコール業務の運用体制の強化が必要となっている。

また、自動車以外の製品の中には、行政が事業者が製品の回収を命令することができる仕組みが設けられているものもあるが、事業者から行政への危害・危険情報の報告は任意となっている。昨今の事故の状況を踏まえれば、事業者から行政に対し危害・危険情報が的確に提供されるための仕組みを強化・拡充していく必要がある。

さらに、以上の取組みと相まって、消費者が危害・危険情報を素早く入手し事故を回避できるように、事業者から消費者への社告等による製品の回収措置に関する情報については、できるだけ消費者にとってアクセスしやすい形で提供されるとともに、その内容を消費者にとってわかりやすいものとしていく必要がある。

① 自動車のリコールに関する不正行為の再発防止対策の徹底

自動車メーカーに安全上重要な情報を定期的(四半期毎)に報告させるとともに、消費者等に対して不具合情報の提供を呼びかけるなど情報収集体制の強化に取り組む。これらの情報に基づいて、安全性に疑義のあるメーカーについては集中的な監査を実施するとともに、安全性に疑義のある自動車については、メーカー提出の書類確認にとどまらず、交通安全環境研究所等において現車確認、試験を実施する。

[国土交通省]

平成 17 年度に実施する。

② 事業者から行政へ製品の危害・危険情報を報告させる仕組みの検討

- ・ 消費生活用製品(電気製品等を含む。)に関して、人の生命・身体に重大な影響を及ぼすおそれがある場合に事業者から行政に対し報告させる仕組みの充実について検討する。

[経済産業省]

平成 17 年度に一定の結論を得る。

- ・ 食品、医薬品・医療機器に関して、現行制度の施行状況を注視しつつ、制度の見直しの要否を含め点検する。

[厚生労働省]

平成 20 年度までに一定の結論を得る。

③ 社告等による製品の回収措置に関する情報を的確かつわかりやすく消費者に伝える仕組みの構築

- ・ 消費者が容易に製品の回収措置に関する情報を入手できるよう、社告等を一覧できるポータルサイト⁶のあり方について検討する。

[内閣府、関係省庁、国民生活センター]

平成 18 年度までに一定の結論を得る。

- ・ 消費者にとってわかりやすい効果的な社告等のあり方について検討する。

[内閣府、関係省庁、国民生活センター]

平成 19 年度までに一定の結論を得る。

⁶ 情報を集約化し、一覧できると同時に、検索などができるよう整備がなされたホームページ。

(2) リスクコミュニケーションへの消費者の参加促進

新たな科学技術の開発や流通の広域化などに伴って発生する様々なリスクから消費者の安全を確保するため、様々なリスクに関する正確な情報を関係者が共有し、相互に意見交換を図ってリスクを適正にコントロールするリスク分析の考え方の導入が進んでいる。消費者の関心の高い食品安全の分野では、科学的知見に基づくリスク評価、リスク評価結果に基づいて施策を実施するリスク管理、リスクに関する情報や意見の交換を行うリスクコミュニケーションにより構成される、リスク分析に基づいた食品安全行政が推進されている。

食品の安全性の確保においては、リスクの評価・管理の過程において、事業者や行政のみならず、消費者の意見が適切に反映されることが求められている。このため、関係者が情報を共有し意見を交換して理解を深めるためのリスクコミュニケーションへの消費者の参加を促進していく必要がある。

① 消費者の関心を踏まえた実施

消費者の関心が高い案件について積極的に情報提供するとともに、計画的に意見交換会の場を設定する。

[食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省]

平成17年度以降継続的に実施する。その実施状況については毎年公表する。

② 消費者の視点による評価・検証を踏まえた手法・技術の向上

欧米諸国の最新の事例について調査するとともに、実施したリスクコミュニケーションについて消費者の視点による評価・検証を実施し、リスクコミュニケーション手法の向上を図る。

また、リスクコミュニケーションの方法と技術に精通した人材の育成を図り、コミュニケーション技術の全体的な向上を図る。

[食品安全委員会、厚生労働省、農林水産省]

平成17年度以降継続的に実施する。

(3) 食の安全・安心分野におけるトレーサビリティ・システムの普及推進

食品に対する安全・安心志向が広がる中、消費者が食品とその生産履歴や流通経路等の情報を追跡・遡及することができるトレーサビリティ・システムへの関心が高まっている。トレーサビリティ・システムの普及により、食品事故が発生した場合に、その原因の究明や問題食品の回収を迅速・容易に行うことが可能となるほか、食品に関する様々な情報を消費者が簡単に入手できること等により、消費者と生産者とのいわゆる顔の見える関係づくりの進展が期待される。

① 最先端の情報処理技術の活用によるシステムの構築

・ いつでもどこでも誰でも簡単にコンピュータを利用できるユビキタス・コンピューティング技術を活用した、

ア. 農薬をはじめとする生産資材の適正使用の徹底によるリスク管理の強化

イ. 情報の記録等の自動化・簡便化

ウ. アレルゲン⁷情報等消費者が簡単に入手できる安全・安心情報の充実を通じてトレーサビリティ・システムの普及を図る。

[農林水産省]

平成 19 年度までに実施する。

・ トレーサビリティへの活用が期待されている電子タグについて、高度活用のためのネットワーク技術を研究開発する。

[総務省]

平成 19 年度までに実施する。

・ 電子タグの低価格化を図るための製造技術を開発する。

[経済産業省]

平成 18 年度までに実施する。

② 生産情報公表 J A S 規格の対象品目の拡大

生産情報公表 J A S 規格⁸の対象品目の拡大に向けた検討を行う。

[農林水産省]

農産物については平成 17 年度、一部の加工食品については平成 18 年度

⁷ アレルギーの原因となる物質

⁸ 生産者・販売業者が食品の生産情報を正確に記録・保管し、事実どおり公表していることを第三者機関が認定する規格制度であり、牛肉及び豚肉については既に制定済み。

に規格を制定する。

③ **牛肉トレーサビリティ法の確実な実施**

牛肉については、牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法に基づき、生産から流通の各段階で牛の個体情報を正確に伝達するため、個体識別番号を表示した耳標の装着、牛個体識別情報の届出、牛肉への個体識別番号等の表示の検査・指導、DNA鑑定による表示内容の確認等を実施する。

[農林水産省]

平成17年度以降継続的に実施する。

(4) 分野横断的・包括的な視点に立った取引ルールづくり

個別の取引分野ごとにルールを定める手法では新しい取引類型によって生ずる消費者トラブルへの迅速な対応が困難である等、縦割り行政の弊害が指摘されている。

現在、消費者契約法をはじめ、より共通的な消費者取引ルールが整備されつつあるが、消費者が不当な勧誘に直面しないようにするなど消費者トラブルを効果的に抑止するために、分野横断的・包括的な視点に立った取引ルールの整備を加速させていくことが必要である。

特に消費者トラブルが発生しやすい取引分野（金融、信用、ITを利用した取引等）については、各分野ごとに共通的なルールを整備する必要がある。

① 情報提供義務や勧誘のあり方等についての幅広い検討

消費者契約法施行後の状況について分析・検討するとともに、消費者契約に関する情報提供、不招請勧誘⁹の規制、適合性原則¹⁰等について、幅広く検討する。

[内閣府]

平成 19 年までに一定の結論を得る。

② 景品表示法の厳正な運用

景品表示法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。

[公正取引委員会]

平成 17 年度以降継続的に実施する。法運用の結果については毎年公表する。

③ 特定商取引法の厳正な運用

特定商取引法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。

[経済産業省、関係省庁]

平成 17 年度以降継続的に実施する。法運用の結果については毎年公表

⁹ 取引を希望していない消費者に対する勧誘（例：消費者への電話やメールなどによる一方的な勧誘）

¹⁰ 高齢者や若者など消費者の特性（知識、経験及び財産の状況等）に応じた勧誘を行わなければならないという原則

する。

④ **金融分野における投資サービス法制の検討**

投資サービスにおける投資家保護のあり方について、投資サービスの範囲・定義、業規制の横断化・柔軟化等を論点として検討を進めていく。

[金融庁]

平成 17 年度に一定の結論を得る。

⑤ **信用分野における消費者信用全体からみた幅広い検討**

消費者信用分野における諸問題については、各業態等における取引実態などを踏まえ、平成 16 年 1 月施行の新貸金業規制法附則等を踏まえた貸金業制度の将来的なあり方を含め、消費者信用全体の観点から検討する。

[金融庁、経済産業省、関係省庁]

平成 17 年度以降継続的に検討する。

⑥ **IT を利用した取引における利用者保護ルール**の検討

・「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」の施行状況について検討するとともに、迷惑メールを抑制・防止するための方策について検討する。

[総務省]

平成 17 年に一定の結論を得る。

・インターネット取引の普及に対応するため、消費者契約全般におけるルール・規制のあり方等について、幅広く検討する。

[内閣府]

平成 19 年までに一定の結論を得る。

(5) 消費者団体訴訟制度の導入

消費者契約に関わる被害は、一般に、同種の被害が多数の者に及ぶことが多く、消費者被害の未然防止・拡大防止が重要な課題となっている。

消費者団体は、消費者の利益の擁護を図るため、消費者に代わって、市場において事業者の行為を監視するなど、消費者の視点に立って活動することが期待されている。

しかしながら、事業者の不当な行為の改善を求める消費者団体による自主的な活動だけではその実効性に限界があることから、消費者団体が消費者全体の利益のために訴えを提起することを認める制度を導入する必要がある。

- ・ 一定の消費者団体が、消費者全体の利益を擁護するため、事業者の不当な行為に対し、差止めを求める訴えを提起することを認める制度の導入に向けて、消費者契約法を基本として検討する。

[内閣府]

平成 18 年通常国会に関連法案を提出する。

- ・ 独占禁止法及び景品表示法における団体訴権の導入について検討する。

[公正取引委員会]

平成 19 年までに一定の結論を得る。

(6) 学校や社会教育施設における消費者教育の推進

消費者基本法において消費者政策の基本理念として消費者の自立支援が規定されたことから、消費者教育の推進体制を強化する必要がある。

また、履修者、実施場所等に応じて消費者教育を行うことができる専門家の役割が重要である。このため、消費者教育専門家を育成するとともに、消費者教育に携わる者が自由に活用できる教材やパンフレット等を充実する必要がある。

さらに、消費者の生涯にわたる学習機会の充実に向けて、消費者教育の体系化を図る必要がある。

① 内閣府・文部科学省間の連携の強化

内閣府・文部科学省間では、従来より消費者教育に関して連携がなされていたところであるが、消費者基本法の成立により、消費者政策の基本理念として消費者の権利の尊重とその自立の支援等が明確化されたことから、消費者教育の重要性が高まるとともに、両府省の更なる緊密な連携が必要となっている。

このため、両府省間の連携を強化することにより、下記②から⑤の施策を強力に推進するとともに、地方公共団体等との意見交換、消費者教育の先進事例の普及等を行う。

[内閣府、文部科学省]

平成 17 年に連携の仕組みを構築する。

② 消費生活センターと教育委員会との連携強化

消費者教育を推進するために、消費生活センターと教育委員会との連絡協議会を設置するよう都道府県等に対し要請する。連絡協議会では、地域の実情に応じて、消費者問題に関する情報や教材を学校や社会教育施設へ提供するとともに、消費生活相談員をはじめとする外部の専門家の学校や社会教育施設への受け入れの円滑化を図る。

[内閣府、文部科学省]

平成 17 年度に実施する。

③ 「出前講座」実施の専門家育成

国民生活センター及び消費生活センターにおける消費者問題講座修了者が学校や社会教育施設等で専門家として消費者教育を実施できるよう、その育成プログラム¹¹を策定する。

¹¹ 消費者教育の履修者、実施場所等に応じた教育方法の習得等のためのプログラム

[内閣府、文部科学省、国民生活センター]

策定方針について平成 19 年度までに一定の結論を得る。

④ 消費者教育の基盤整備

- ・ 学校、地域、家庭、職域等において活用できる消費者問題の変化に即応した教材及びパンフレットや教員向け指導書等を年度ごとに作成し、関係機関に配布する。

また、教員向け指導書等の作成に際しては、必要に応じ、消費者教育の場で活用できるロールプレイング等の体験型学習の実践事例について盛り込む。

[内閣府、文部科学省、関係省庁、国民生活センター]

平成 17 年度以降継続的に教材等を作成する。

- ・ 各省庁等で作成された消費者教育関連の教材及び実践事例、消費者教育専門家に関する情報等を集約したポータルサイトを財団法人消費者教育支援センターや金融広報中央委員会等の協力を得て構築する。

[内閣府、文部科学省、関係省庁]

基本方針について平成 18 年度までに一定の結論を得る。

⑤ 消費者教育の体系化

消費者教育を幅広く、かつ、効率的・効果的に実施していくために、広く関係機関の協力を得て、消費者教育の体系化を図り、これに基づく消費者教育の推進方策について検討する。

[内閣府、文部科学省、関係省庁、国民生活センター]

平成 19 年度までに一定の結論を得る。

(7) 環境に配慮した消費者一人ひとりの取組みの促進

今日、環境の劣化はますます深刻になってきており、特に地球温暖化問題をはじめとする地球環境問題は日常の消費生活をも原因とするものであることから、その解決には消費者一人ひとりの取組みが重要である。今後、持続可能な社会を実現していく上で、「もったいない」をはじめとする日本人が古くから有している物を大切にすることを思い出し、自らのライフスタイルを環境への負荷がより小さいものへと変えていくとともに、環境保全の取組みに積極的に参加していくことが期待される。

こうした取組みを支援するため、平成 17 年 2 月に発効された京都議定書を踏まえ、消費者による CO2 削減に向けた環境配慮行動を呼びかける「国民運動」等の展開を図るとともに、家庭や地域での環境教育等の推進や、消費者が環境負荷の小さい製品を選択できるようにするための情報提供の充実を図る必要がある。また、身近な化学製品等が身体や環境に及ぼす危険有害性を消費者が的確に認識できるようにするため、わかりやすい表示による情報提供の実施や、化学物質とその環境リスクに関するリスクコミュニケーションの促進を図る必要がある。

① 消費者による CO2 削減に向けた環境配慮行動を呼びかける「国民運動」の展開

地球温暖化防止のため、消費者のライフスタイルの転換を促進することを目的とした集中的なキャンペーンや普及啓発・広報活動を行う。

[環境省、関係省庁]

平成 17 年度より実施する。

② 循環型社会に向けた 3R の普及啓発

平成 17 年 4 月に開催される 3R イニシアティブ閣僚会合の結果も踏まえ、ごみの発生抑制(リデュース)、再使用(リユース)、再生利用(リサイクル)を呼びかける普及啓発を重点的に実施する。

[環境省、関係省庁]

平成 17 年度より実施する。

③ 環境教育の推進

・ 日常の消費行動をはじめとする家庭生活における環境保全への取組みを支援・奨励するため、環境教育教材の提供や先駆的な取組みへの表彰を行う。

[環境省]

平成 17 年度より実施する。

- ・ NPO・消費者団体等が実施する省資源・省エネルギー等に関わる先駆的な実践活動や普及啓発活動を支援する。

[内閣府]

平成 17 年度より実施する。

④ 環境情報の提供の充実

消費者に提供している、個別製品の生産段階から廃棄段階に至る全体的な環境負荷の大きさに関する情報について、その対象となる品目を拡大する。また、環境ラベル¹²など事業者等の環境情報の提供に関し、その方法や内容等の望ましいあり方について検討する。

[経済産業省、環境省]

平成 17 年度以降継続的に対象品目を拡大するとともに、平成 17 年度に環境情報提供のあり方についても一定の結論を得る。

⑤ 消費者に身近な化学製品に関する危険有害性情報の提供と理解の促進

- ・ 化学製品の危険有害性を表示で分かりやすく情報提供するため、世界的に統一された分類表示ルール(GHS¹³)の導入について検討する。

[経済産業省、環境省、関係省庁]

平成 20 年までに一定の結論を得る。

- ・ 身近な化学製品等に関する危険有害性情報等について消費者の正しい理解が得られるよう、化学製品中の化学物質とその環境リスクに関して、正確でわかりやすい情報の提供や人材育成・派遣等を通じたリスクコミュニケーションを推進する。

[環境省、関係省庁]

平成 17 年度以降継続的に実施する。

¹² 製品等が環境に与える影響に関する情報をラベルの形で表示したもの。

¹³ Globally Harmonized System of Classification and Labelling of Chemicals の略。平成 15 年 7 月、国連より導入が勧告された。化学製品の危険有害性に関して各国の分類基準及びラベルや安全データシートの内容を調和させ、世界的に統一したルールとして提供するもの。

(8) 消費者からの苦情相談の活用

全国各地に設置されている消費生活センターは、消費者にとって身近な相談窓口であり、消費生活に関する数多くの苦情相談が寄せられている。これら苦情相談に適切かつ速やかに対応するとともに、苦情相談を消費者トラブルの未然防止・拡大防止など消費者政策に反映させていく必要がある。

多様化・複雑化する苦情相談に適切に対応するため、消費生活センターの機能を強化するとともに、綜合法律支援法を踏まえ、日本司法支援センター¹⁴や、裁判外紛争解決手続（ADR）機関、その他の関係機関・団体との連携を推進する必要がある。

また、情報通信技術の発達に伴い国境を越えた消費者トラブルが増えていることから、これに対して適切に対応する必要がある。

① 国民生活センターと関係行政機関との連携の強化

国民生活センターは、各地の消費生活センターに寄せられる苦情相談情報、危害・危険情報の分析に基づいて政策提言等を行う。

政府は、これを踏まえ、消費者政策会議関係委員会、消費者政策担当課長会議等を機動的に開催することなどにより、消費者トラブルの防止に当たる。

[内閣府、関係省庁、国民生活センター]

平成 17 年に連携の仕組みを構築する。

② 国民生活センターの中核的機能の強化

各地の消費生活センターの苦情相談処理機能を強化するため、国民生活センターは、これらの中核的機関として、消費者トラブルに関する注意情報等の充実、経由相談への対応強化、相談員に対する研修の充実、原因究明テストの積極的な実施を図る。

また、次期中期目標及び中期計画については、これらの施策の実績を踏まえた上で設定する。

[内閣府、国民生活センター]

平成 19 年度に中期目標及び中期計画を設定する。

¹⁴ 綜合法律支援法に基づき設立され、平成 18 年度から業務を開始する法人。関係機関・団体等と連携・協力しながら、国民に対して、法による紛争の解決のための制度の有効な利用に資する情報や、弁護士及び隣接法律専門職者等の活動に関する情報等を提供する等の業務を行う。

③ 消費生活センターと関係機関等との連携のあり方の検討

消費生活センターで処理が困難な案件が円滑に解決されるよう、総合法律支援構想の具体化を踏まえつつ、消費生活センターと日本司法支援センターとの緊密な連携・協力関係のあり方を検討する。また、消費者に対して有効なサービスを提供するため、国、地方公共団体、民間ADR機関等の関係機関・団体によるネットワークのあり方について検討する。

[内閣府、法務省、関係省庁、国民生活センター、日本司法支援センター]

平成18年度までに一定の結論を得る。

④ 「eConsumer.gov 日本語サイト」の整備

国際的な消費者トラブル事例を収集する「eConsumer.gov 日本語サイト」を整備し、関係国の執行機関との間で情報を共有する。あわせて、「消費者保護及び執行のための国際ネットワーク」(ICPEN)¹⁵等を通じて、法執行機関の国際的な連携を図る。

[内閣府、関係省庁]

平成17年度に整備し、平成18年度より運用を開始する。

¹⁵ OECD加盟国の消費者法執行機関を中心とし、国境を越えた不正取引行為を防止するための共同の取り組みを行うことを目的とした国際ネットワーク

(9) 緊要な消費者トラブルへの対応

架空請求・不当請求、偽造キャッシュカードによる預金の引き出し、フィッシング、外国為替証拠金取引等に関する消費者トラブルが社会問題となっている。これらの問題を含め緊要な消費者トラブルに対して、消費者への広報・啓発等機動的・集中的に施策を講じていく必要がある。

① IT の進展に伴う社会問題への連携体制の強化

IT の進展に伴う社会問題に対して迅速かつ的確に対応するため、IT 安心会議(インターネット上における違法・有害情報等に関する関係省庁連絡会議)において、国内外の情報を収集・共有化するとともに、対応策を広く国民に周知する。

[内閣官房、関係省庁]

平成 17 年度に実施する。

② 架空請求・不当請求の排除

ア. 預金口座の不正売買の防止

- ・「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」に基づいて、口座売買の取締りを強力に推進する。

[警察庁]

平成 17 年度に実施する。

- ・預金口座の不正利用に係る消費者からの情報等を金融機関等に提供する。

[金融庁]

平成 17 年度に実施する。

イ. 携帯電話の犯罪利用の防止

携帯電話事業者におけるプリペイド式携帯電話の契約者に対する本人確認の徹底措置を注視する。

[総務省]

平成 17 年度に実施する。

ウ. 架空請求等に関する対策のフォローアップ

架空請求等に関する対策について関係省庁等担当課長会議においてフォローアップを行うとともに、必要に応じて、消費者政策会議関係委員会会議を開催する。

[内閣府、関係省庁、国民生活センター]

平成 17 年度に実施する。

③ 偽造キャッシュカードによる被害の防止・救済

金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組み状況をフォローアップするとともに、犯罪防止策、犯罪発生後の対応のあり方、預金者への補償のあり方について、金融機関に対し要請を行う等、必要な措置を講ずる。

[金融庁、警察庁]

平成 17 年度に実施する。

④ フィッシングの防止

フィッシングについて、効果的な対応策を検討するとともに、国民への注意喚起の仕組みを構築する。また、フィッシングに係る取締りの一層の強化を図る。

[警察庁、総務省、経済産業省]

平成 17 年度に実施する。

⑤ 外国為替証拠金取引の適正化

勧誘ルールや監督体制の整備が措置された金融先物取引法を厳正に運用する。

[金融庁]

平成 17 年度に実施する。

4. 計画の実効性確保

(1) 消費者基本計画推進体制の充実・強化

消費者政策会議を中心に政府一体となって本計画を強力に推進する。この推進に当たっては、内閣府を中心に関係省庁間の緊密な連携を図るとともに、各省庁において消費者政策の推進機能を充実・強化する。また、各省庁において広く関係者の協力を得るため、消費者政策の対外窓口部署を明確にする。

(2) 消費者基本計画の検証・評価・監視

消費者政策会議は、毎年、計画の進捗状況につき、検証、評価、監視を行い、その結果を公表するとともに、当該結果に基づき、計画の必要な見直しを行う。

また、消費者政策会議が、検証、評価、監視を行うに当たっては、国民生活審議会の意見を聴く。

(3) 消費者、事業者への広報・啓発

消費者基本計画の内容や進捗状況等について、広く消費者、事業者に向けて情報を発信する。

(4) 地方公共団体、事業者団体及び消費者団体との連携

消費者基本計画の進捗状況について意見交換を行うなどにより、地方公共団体、事業者団体及び消費者団体との連携を深める。

(5) 新たな消費者問題への機動的な対応

新たな消費者問題の発生に際しては、消費者政策会議、消費者政策会議関係委員会等を中心に機動的に開催するなど、迅速に有効な施策を検討・実施する。

【具体的施策】

消費者政策の重点に対応する施策をはじめ、今後5年間に重点的に講ずべき具体的施策

(1) 安全の確保

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
リコール制度 ¹⁶ の強化・拡充	自動車メーカーに安全上重要な情報を定期的(四半期毎)に報告させるとともに、消費者等に対して不具合情報の提供を呼びかけるなど情報収集体制の強化に取り組む。これらの情報に基づいて、安全性に疑義のあるメーカーについては集中的な監査を実施するとともに、安全性に疑義のある自動車については、メーカー提出の書類確認にとどまらず、交通安全環境研究所等において現車確認、試験を実施する。	国土交通省	平成 17 年度に実施する。
	消費生活用製品(電気製品等を含む。)に関して、人の生命・身体に重大な影響を及ぼすおそれがある場合に事業者から行政に対し報告させる仕組みの充実について検討する。	経済産業省	平成 17 年度に一定の結論を得る。
	食品、医薬品・医療機器に関して、現行制度の施行状況を注視しつつ、制度の見直しの可否を含め点検する。	厚生労働省	平成 20 年度までに一定の結論を得る。
	消費者が容易に製品の回収措置に関する情報を入手できるよう、社告等を一覧できるポータルサイト ¹⁷ のあり方について検討する。	内閣府 関係省庁 国民生活センター	平成 18 年度までに一定の結論を得る。
	消費者にとってわかりやすい効果的な社告等のあり方について検	内閣府 関係省庁	平成 19 年度までに一定の

¹⁶ 注 1 参照。

¹⁷ 注 6 参照。

	討する。	国民生活センター	結論を得る。
リスクコミュニケーションへの消費者の参加促進	消費者の関心が高い案件について積極的に情報提供するとともに、計画的に意見交換会の場を設定する。	食品安全委員会 厚生労働省 農林水産省	平成17年度以降継続的に実施する。 その実施状況については毎年公表する。
	欧米諸国の最新の事例について調査するとともに、実施したリスクコミュニケーションについて消費者の視点による評価・検証を実施し、リスクコミュニケーション手法の向上を図る。 また、リスクコミュニケーションの方法と技術に精通した人材の育成を図り、コミュニケーション技術の全体的な向上を図る。	食品安全委員会 厚生労働省 農林水産省	平成17年度以降継続的に実施する。
	身近な化学製品等に関する危険有害性情報等について消費者の正しい理解が得られるよう、化学製品中の化学物質とその環境リスクに関して、正確でわかりやすい情報の提供や人材育成・派遣等を通じたリスクコミュニケーションを推進する。	環境省 関係省庁	平成17年度以降継続的に実施する。
食の安全・安心分野におけるトレーサビリティ・システムの普及推進	いつでもどこでも誰でも簡単にコンピュータを利用できるユビキタス・コンピューティング技術を活用した、 ア. 農薬をはじめとする生産資材の適正使用の徹底によるリスク管理の強化 イ. 情報の記録等の自動化・簡便化 ウ. アレルゲン ¹⁸ 情報等消費者が簡単に入手できる安全・安心情報の充実 を通じてトレーサビリティ・システム	農林水産省	平成19年度までに実施する。

¹⁸ 注7参照。

	の普及を図る。		
	トレーサビリティへの活用が期待されている電子タグについて、高度活用のためのネットワーク技術を研究開発する。	総務省	平成 19 年度までに実施する。
	電子タグの低価格化を図るための製造技術を開発する。	経済産業省	平成 18 年度までに実施する。
	生産情報公表JAS規格 ¹⁹ の対象品目の拡大に向けた検討を行う。	農林水産省	農産物については平成 17 年度、一部の加工食品については平成 18 年度に規格を制定する。
	牛肉については、牛の個体識別のための情報の管理及び伝達に関する特別措置法に基づき、生産から流通の各段階で牛の個体情報を正確に伝達するため、個体識別番号を表示した耳標の装着、牛個体識別情報の届出、牛肉への個体識別番号等の表示の検査・指導、DNA鑑定による表示内容の確認等を実施する。	農林水産省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
安全基準の整備・拡充	特定非営利活動法人日本エステティック機構におけるエステティシヤンの共通資格制度、エステティックサロンの認定制度の創設に向けた取組みを注視する。	経済産業省	平成 18 年度までに制度が創設される予定。
	財団法人全国生活衛生営業指導センター、財団法人日本エステティック研究財団において実施する美容所、エステサロンにおける身体危害等に係る苦情への効果的な対応に関する取組みを注視し、その成果等について周知を行う。	厚生労働省	平成 17 年度以降継続的に実施する。

¹⁹ 注 8 参照。

	食品中に残留する農薬、動物用医薬品及び飼料添加物(以下、「農薬等」)について、基準が設定されていない農薬等が一定量以上含まれる食品の流通を原則として禁止する制度(いわゆるポジティブリスト制)を導入する。	厚生労働省	平成 18 年 5 月までに実施する。
	消費生活用製品の分野におけるリスクアセスメントの必要性・あり方等について、専門家を交えて検討を行う。また、化学物質のリスク評価手法を開発する。	経済産業省	平成 19 年度までに必要性・あり方等について一定の結論を得るとともに、平成 18 年度を目途に化学物質のリスク評価手法を開発する。
	家庭用品メーカー等が危害防止対策を推進する際のガイドラインとなっている「家庭用化学製品に関する総合リスク管理の考え方」を踏まえ、各種製品群につき、「安全確保マニュアル作成の手引き」を作成する。	厚生労働省	概ね 2 年ごとに 1 製品群につき作成する。
	医療用医薬品のリスク等を評価し、その検討結果を反映した添付文書(医薬品の効能・効果、用法・用量、使用上の注意等を記載した文書)に関して、一般消費者向けにわかりやすくした説明書を公開する。	厚生労働省	平成 17 年度に実施する。
販売業者による安全情報提供の促進	小売業者が、消費者からのクレーム等安全に関する情報を、製造業者、消費者及び行政にフィードバックする等の責務を果たすよう業界団体等を通じて促し、フォローアップを行う。	経済産業省	平成 17 年度以降継続的に実施する。

<p>安全に関する 消費者被害 の救済</p>	<p>製造物責任法施行後 10 年が経過することを踏まえ、同法に係る訴訟、裁判外紛争処理機関等における被害救済の事例等を幅広く収集・分析し、同法の施行状況を評価するとともに、課題を整理する。</p>	<p>内閣府</p>	<p>平成 18 年度までに実施する。</p>
---------------------------------	---	------------	-------------------------

(2) 選択の機会の確保

① 消費者契約の適正化等

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
消費者契約に関する情報提供	消費者取引におけるルールを幅広く検討するなかで、情報提供義務のあり方等についても検討を加える。	内閣府	平成 19 年までに一定の結論を得る。
	情報提供義務を定めている法令、ガイドライン等に基づき、消費者取引における情報提供の適正化を図る。	総務省 経済産業省 警察庁	平成 17 年度以降継続的に実施する。
執拗な勧誘	消費者取引におけるルールを幅広く検討するなかで、不招請勧誘 ²⁰ に対する規制のあり方についても検討を加える。	内閣府	平成 19 年までに一定の結論を得る。
	執拗な勧誘等不当な勧誘を禁止している法令等に基づき、先物取引、特定商取引等の分野において勧誘の適正化を図る。	金融庁 総務省 農林水産省 経済産業省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
消費者の特性に応じた勧誘	消費者取引におけるルールを幅広く検討するなかで、適合性原則 ²¹ のあり方についても検討を加える。	内閣府	平成 19 年までに一定の結論を得る。
	適合性原則を定めている法令等に基づき、先物取引、金融、特定商取引等の分野において勧誘の適正化を図る。	金融庁 農林水産省 経済産業省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
消費者契約法の見直し	消費者契約法施行後の状況について分析・検討するとともに、消費者契約に関する情報提供、不招請勧誘の規制、適合性原則等について、幅広く検討する。	内閣府	平成 19 年までに一定の結論を得る。
特定商取引法の厳正な運用	特定商取引法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。	経済産業省 関係省庁	平成 17 年度以降継続的に実施する。法運

²⁰ 注 9 参照。

²¹ 注 10 参照。

			用の結果については毎年公表する。
金融・投資サービスにおける投資家保護	投資サービスにおける投資家保護のあり方について、 ・投資サービスの範囲・定義 ・業規制の横断化・柔軟化 ・市場監視機能・体制の強化 ・集団投資スキーム・資産運用を巡る法制の再整理 を論点として検討を進めていく。	金融庁	平成 17 年度に一定の結論を得る。
消費者信用の適正化	消費者信用分野における諸問題については、各業態等における取引実態などを踏まえ、平成 16 年 1 月施行の新貸金業規制法附則等を踏まえた貸金業制度の将来的なあり方を含め、消費者信用全体の観点から検討する。	金融庁 経済産業省 関係省庁	平成 17 年度以降継続的に検討する。
消費者団体訴訟制度の導入	一定の消費者団体が、消費者全体の利益を擁護するため、事業者の不当な行為に対し、差止めを求める訴えを提起することを認める制度の導入に向けて、消費者契約法を基本として検討する。	内閣府	平成 18 年通常国会に関連法案を提出する。
	独占禁止法及び景品表示法における団体訴権の導入について検討する。	公正取引委員会	平成 19 年までに一定の結論を得る。
架空請求・不当請求トラブルへの対応	「金融機関等による顧客等の本人確認等及び預金口座等の不正な利用の防止に関する法律」に基づいて、口座売買の取締りを強力に推進する。	警察庁	平成 17 年度に実施する。
	預金口座の不正利用に係る消費者からの情報等を金融機関等に提供する。	金融庁	平成 17 年度に実施する。
	携帯電話事業者におけるプリペイド式携帯電話の契約者に対する本人確認の徹底措置を注視する。	総務省	平成 17 年度に実施する。

	架空請求等に関する対策について関係省庁等担当課長会議においてフォローアップを行うとともに、必要に応じて、消費者政策会議関係委員会議を開催する。	内閣府 関係省庁 国民生活 センター	平成 17 年度に 実施する。
偽造キャッシュカードによる被害の防止・救済	金融機関の犯罪防止策や犯罪発生後の対応措置への取組み状況をフォローアップするとともに、犯罪防止策、犯罪発生後の対応のあり方、預金者への補償のあり方について、金融機関に対し要請を行う等、必要な措置を講ずる。	金融庁 警察庁	平成 17 年度に 実施する。
外国為替証拠金取引 ²² の適正化	勧誘ルールや監督体制の整備が措置された金融先物取引法を厳正に運用する。	金融庁	平成 17 年度に 実施する。
共済事業の適正化	根拠法のない共済について、契約者保護の観点から、法的規制を導入する。	金融庁	平成 17 年度に 実施する。
住宅トラブルの未然防止	消費者による適切な選択に資するためリフォーム事業者に関する消費者への情報提供を充実するための方策について検討する。	国土交通省	平成 18 年度 までに一定の 結論を得る。

²² 注 4 参照。

② 計量・規格の適正化

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
計量法の抜本的見直し	規制緩和、消費者志向の高まりといった経済社会の変化を踏まえ、計量法の抜本的見直しを検討する。	経済産業省	平成 17 年度より検討を開始する。
高齢者・障害者に配慮した標準化の推進	高齢者・障害者に配慮した規格の策定について、優先度の高い案件の規格化作業を進めていく。	経済産業省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
日本農林規格 (JAS) の制定	「流通」の方法に関する新たな JAS 規格の制定を検討するなど、社会的ニーズに対応した新たな JAS 規格の導入を推進するとともに、既存の JAS 規格全てを対象に見直しを行う。	農林水産省	平成 17 年度以降継続的に検討する。
国際標準化機構 (ISO) 規格の整備への参画	国際標準化機構 (ISO) で進められている社会的責任 (SR)、裁判外紛争解決手続 (ADR)、自主行動規範に関する標準化の議論に対し、積極的に参画する。	経済産業省 関係省庁	SR については平成 19 年頃 ISO ガイド発行予定。 ADR、自主行動規範については、それぞれ、平成 18 年に ISO 規格発行予定。

③ 広告その他の表示の適正化等

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
広告・表示の 適正化	景品表示法を厳正に運用するとともに、必要に応じ同法の執行体制の拡充を図る。	公正取引委員会	平成 17 年度以降継続的に実施する。法運用の結果については毎年公表する。
	特定商取引法の改正を踏まえ、誇大な広告をしている疑いがある事業者に対して合理的な根拠資料の提出を求めること等により、迅速・的確な対応を図る。	経済産業省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	食品表示について、地方農政事務所等の職員による小売店舗等に対する巡回調査の充実等により、監督・指導の徹底を図る。	農林水産省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	電気通信サービス向上推進協議会が行う「電気通信サービスの広告表示に関する自主基準・ガイドライン」の実施状況を注視するとともに、必要に応じ見直しの検討を促す。	総務省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
表示ルール の充実	個別の商品・サービスの表示について、景品表示法による規制内容を具体的でわかりやすい形にするための各種運用指針や実態調査結果等を公表する。	公正取引委員会	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	食品の表示に関する共同会議等において、消費者にとってわかりやすい食品表示のあり方について、消費者の関心等を踏まえ、順次検討する。	厚生労働省 農林水産省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	外食の原産地表示のガイドラインを整備し、これに基づき、外食産業による自主的な原産地表示に関する取組みを促進する。	農林水産省	平成 17 年度に整備する。

	化学製品の危険有害性を表示で分かりやすく情報提供するため、世界的に統一された分類表示ルール(GHS ²³)の導入について検討する。	経済産業省 環境省 関係省庁	平成 20 年までに一定の結論を得る。
	住宅性能表示制度 ²⁴ の普及を推進するとともに、消費者のニーズに対応するため、今後の評価技術の進歩及び普及状況を見定めつつ、評価方法の充実を図る。	国土交通省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
表示制度に係る普及啓発等	健康食品に関して導入した新しい表示制度について、周知及び普及啓発を推進する。	厚生労働省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	消費者が防犯性能により建物部品を選択できるよう、建物部品の防犯性能の表示制度について、その広報に努めるとともに、制度の適正な運用の確保を図る。	警察庁 関係省庁	平成 17 年度以降継続的に実施する。

²³ 注 13 参照。

²⁴ 耐震、省エネルギー、バリアフリーなど住宅の基本的な性能について、公正・中立な第三者機関が評価を行い、評価書を交付する制度。

④ 公正かつ自由な競争の促進等

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
独占禁止法違反に対する措置の強化	独占禁止法違反行為に対する措置体系を抜本的に見直し、その一層厳正な執行力の強化を図るため、課徴金制度の見直し、課徴金減免制度の導入、犯則調査権限の導入、審判手続等の見直し等を行う。	公正取引委員会	第161回国会に独占禁止法改正案を提出。第162回国会にて継続審議。
公正取引委員会の機能強化	競争政策を強力に実施するため、今後も必要に応じ、公正取引委員会の体制強化・機能拡充を図る。	公正取引委員会	平成17年度以降継続的に実施する。
公共料金に係る規制の見直しの推進	物価安定政策会議において、公共料金分野における制度改革を推進する観点から、公共料金分野における規制影響分析(RIA ²⁵)ガイドラインを策定する。	内閣府	平成17年度に一定の結論を得る。

²⁵ 規制影響分析(Regulatory Impact Analysis)とは、規制の導入や修正に際し、実施に当たって想定されるコストや便益といった影響を客観的に分析し、公表することにより、規制制定過程における客観性と透明性の向上を目指す手法である。

(3) 必要な情報の提供

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
消費者への必要な情報の提供	消費者の自立支援のための情報提供を行う。	全省庁	平成 17 年度以降継続的に実施する。
効果的な情報提供の推進	各年齢層に対し、分かりやすく効果的な情報提供を行っていくため、消費者にとって必要度の高い情報の把握に努めるとともに、消費者政策に関する情報の効果的な提供に努める。	内閣府 関係省庁 国民生活センター	平成 17 年度に実施する。

(4) 消費者教育の推進

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
消費者教育の推進体制の強化	<p>内閣府・文部科学省間では、従来より消費者教育に関して連携がなされていたところであるが、消費者基本法の成立により、消費者政策の基本理念として消費者の権利の尊重とその自立の支援等が明確化されたことから、消費者教育の重要性が高まるとともに、両府省の更なる緊密な連携が必要となっている。</p> <p>このため、両府省間の連携を強化することにより、消費生活センターと教育委員会との連携強化、「出前講座」実施の専門家育成、消費者教育の基盤整備、消費者教育の体系化についての施策を強力に推進するとともに、地方公共団体等との意見交換、消費者教育の先進事例の普及等を行う。</p>	内閣府 文部科学省	平成17年に連携の仕組みを構築する。
	<p>消費者教育を推進するために、消費生活センターと教育委員会との連絡協議会を設置するよう都道府県等に対し要請する。連絡協議会では、地域の実情に応じて、消費者問題に関する情報や教材を学校や社会教育施設へ提供するとともに、消費生活相談員をはじめとする外部の専門家の学校や社会教育施設への受け入れの円滑化を図る。</p>	内閣府 文部科学省	平成17年度に実施する。

消費者教育の担い手の強化及び機会の拡充	国民生活センター及び消費生活センターにおける消費者問題講座修了者が学校や社会教育施設等で専門家として消費者教育を実施できるよう、その育成プログラム ²⁶ を策定する。	内閣府 文部科学省 国民生活センター	策定方針について平成 19 年度までに一定の結論を得る。
	消費者教育の専門家を育成するための研修を実施する。	内閣府	実施方針について平成 19 年度までに一定の結論を得る。
	学校等における消費者教育を支援するために、消費者教育アドバイザー ²⁷ を、消費者行政担当部局の行う消費者教育に関する事業に対して派遣する。	内閣府	平成 17 年度にアドバイザーの拡充を行う。
	食の安全・安心に高い関心を持つ消費者や専門知識と経験を有する生産者、事業者等に対する情報提供等を行い、これらの者が行う食の安全・安心に関する知識の普及活動を支援する。	農林水産省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	経済団体を通じて、企業における社員に対する研修において悪質商法に関する注意喚起を図る等消費者教育の取組みを推進する。	経済産業省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	日常の消費行動をはじめとする家庭生活における環境保全への取組みを支援・奨励するため、環境教育教材の提供や先駆的な取組みへの表彰を行う。	環境省	平成 17 年度より実施する。
	消費者教育の内容の充実	学校、地域、家庭、職域等において活用できる消費者問題の変化に即応した教材及びパンフレットや教員向け指導書等を年度ごと	内閣府 文部科学省 関係省庁 国民生活

²⁶ 注 11 参照。

²⁷ 消費者教育に関する各種講座や消費者教育関連資料の作成等に対して、指導・助言等を行う。

	<p>に作成し、関係機関に配布する。</p> <p>また、教員向け指導書等の作成に際しては、必要に応じ、消費者教育の場で活用できるロールプレイング等の体験型学習の実践事例について盛り込む。</p>	センター	
	<p>消費者教育を幅広く、かつ、効率的・効果的に実施していくために、広く関係機関の協力を得て、消費者教育の体系化を図り、これに基づく消費者教育の推進方策について検討する。</p>	内閣府 文部科学省 関係省庁 国民生活センター	平成 19 年度までに一定の結論を得る。
リソースセンターの機能強化	<p>各省庁等で作成された消費者教育関連の教材及び実践事例、消費者教育専門家に関する情報等を集約したポータルサイトを財団法人消費者教育支援センターや金融広報中央委員会等の協力を得て構築する。</p>	内閣府 文部科学省 関係省庁	基本方針について平成 18 年度までに一定の結論を得る。

(5) 消費者の意見の反映

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
政策形成過程における消費者の参画	各審議会等における消費者代表等の参加状況について、消費者代表等の参加促進という観点から現状を分析し、その結果を公表する。	内閣府 関係省庁	平成 18 年度までに分析結果を公表する。
消費者の参画に資する諸制度の活用についての啓発	行政機関が政策立案等を行う際、広く国民・事業者等から意見や情報を求める仕組み（パブリック・コメント制度等）の活用について、消費者へより一層の啓発を行う。	内閣府 関係省庁	平成 17 年度以降継続的に実施する。

(6) 消費者被害の救済

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
国民生活センターの中核的機能の強化	各地の消費生活センターの苦情相談処理機能を強化するため、国民生活センターは、これらの中核的機関として、PIO-NETシステムを効果的に活用した消費者トラブルに関する注意情報等の充実、経由相談への対応強化、相談員に対する研修の充実、原因究明テストの積極的な実施を図る。 また、次期中期目標及び中期計画については、これらの施策の実績評価を踏まえた上で設定する。	内閣府 国民生活センター	平成19年度に中期目標及び中期計画を設定する。
消費生活センターと関係機関等との連携	消費生活センターで処理が困難な案件が円滑に解決されるよう、総合法律支援構想の具体化を踏まえつつ、消費生活センターと日本司法支援センター ²⁸ との緊密な連携・協力関係のあり方を検討する。 また、消費者に対して有効なサービスを提供するため、国、地方公共団体、民間ADR機関等の関係機関・団体によるネットワークのあり方について検討する。	内閣府 法務省 関係省庁 国民生活センター 日本司法支援センター	平成18年度までに一定の結論を得る。
都道府県と市町村の消費生活センターの連携	各地の消費生活センターにおける苦情相談等に係る先進的な取組みについて、センター間相互の連携に係る工夫を含めて調査する。	内閣府	平成17年度に実施する。
「金融サービス利用者相談室」の設置	金融サービス利用者からの質問、相談、苦情などに一元的に対応する窓口となる「金融サービス利用者相談室」を設置する。	金融庁	平成17年度に実施する。

²⁸ 注14参照。

国民生活センターによる紛争解決	苦情処理のあつせんの充実に努めるとともに、それに資するために、消費者苦情処理専門委員会の積極的な活用を図る。	国民生活センター	平成 17 年度以降継続的に実施する。
事業者団体による紛争解決	社団法人全国公正取引協議会連合会又は個別の公正取引協議会において紛争解決業務が開始されるよう支援する。	公正取引委員会	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	金融トラブル連絡調整協議会 ²⁹ において策定された「金融分野の業界団体・自主規制機関における苦情・紛争解決支援のモデル」の関係業界団体への適用状況について、同協議会でフォローアップを行う。	金融庁	平成 17 年度に実施する。
	社団法人全国警備業協会において警備業務に関する苦情の解決業務が円滑に行われるよう支援する。	警察庁	平成 17 年度以降継続的に実施する。
原因究明テストの推進	製品事故による被害の未然防止・拡大防止を図るため、原因究明機関において、商品テストを実施する。	内閣府 厚生労働省 農林水産省 経済産業省 関係省庁 国民生活センター	平成 17 年度以降継続的に実施する。
多重債務者の救済	財団法人クレジットカウンセリング協会における多重債務者への支援活動を促進する。	金融庁 経済産業省	平成 17 年度以降継続的に実施する。

²⁹ 金融トラブル連絡調整協議会は、金融分野における裁判外紛争処理制度の改善のため設置された、消費者行政機関、消費者団体、業界団体・自主規制機関、弁護士会及び関係行政機関からなる任意・自主的な協議会。

(7) 経済社会の変化に応じた対応

① 高度情報通信社会の進展への対応

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
ルール等の整備	ITの進展に伴う社会問題に対して迅速かつ的確に対応するため、IT安心会議(インターネット上における違法・有害情報等に関する関係省庁連絡会議)において、国内外の情報を収集・共有するとともに、対応策を広く国民に周知する。	内閣官房 関係省庁	平成17年度に実施する。
	インターネット接続サービスを提供する電気通信事業者等の参加を得た「フィッシング対策推進連絡会」において、技術面を中心とした効果的な対策について検討する。	総務省	平成17年度に一定の結論を得る。
	フィッシングの攻撃対象となり得る事業者及び防御手段を提供し得る事業者等や、関係省庁等の参加を得た「フィッシング対策協議会」において、情報収集と一般への普及啓蒙を中心に、「官民連携」のもと、実効性の高い対策を講ずる。	経済産業省	平成17年度に実施する。
	「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」の施行状況について検討するとともに、迷惑メールを抑制・防止するための方策について検討する。	総務省	平成17年に一定の結論を得る。
	迷惑メール追放のための官民連携施策として、調査端末で受信した迷惑メールの違法性を確認し、送信元プロバイダに通知することにより、プロバイダによる迷惑メール送信回線の利用停止措置等の円滑な実施を促す。また、迷惑メールで紹介するウェブサイトの表	総務省 経済産業省	平成17年度に実施する。

	示の違法性を確認し、プロバイダ及び金融庁等に情報を提供することにより、ウェブサイトの削除や口座の停止等の実施を促す。		
	インターネット取引の普及に対応するため、消費者契約全般におけるルール・規制のあり方等について、幅広く検討する。	内閣府	平成 19 年までに一定の結論を得る。
	IT 技術の進歩に伴う新たな形態のトラブルへの対応を行うべく、必要に応じ、電子商取引に関する準則の見直しを行うとともに、インターネットを通じた通信販売を含めて多様化・高度化する取引の実態、消費者トラブルの実態等を注視し、引き続き特定商取引法における適正な表示ルールの整備・普及を図る。	経済産業省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
情報提供・消費者教育の充実	「フィッシング 110 番」により国民に情報提供を呼びかけたり、ホームページや広報資料を通じた広報啓発活動を推進するとともに、フィッシングに係る取締りを強力に行う。	警察庁	平成 17 年度に実施する。
	情報セキュリティに関する知識やネットトラブルへの対策方法などを周知啓発するための「国民のための情報セキュリティサイト」の内容について、ネットワークセキュリティを巡る情勢を把握しつつ見直し、その充実を図る。 インターネット上において、利用者が違法・有害なコンテンツを事前かつ容易に判断できるようにするためのマーク制度のあり方について検討する。	総務省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	インターネット安全教室等を利用し、全国各地においてセミナーを実施し、情報セキュリティに関する	警察庁 経済産業省	平成 17 年度に実施する。

	る基礎知識の普及を図るとともに、ITを利用した架空請求メール詐欺やフィッシング等、インターネット上でのトラブルや犯罪について、迅速な情報提供を行う。		
苦情処理・紛争解決の体制整備	インターネット上の消費者取引等に係る紛争解決が適切に行われるための方策を検討する。	経済産業省	平成17年度に一定の結論を得る。
個人情報保護の推進	個人情報保護法の全面施行(平成17年4月1日)を円滑に行うため、「個人情報の保護に関する基本方針」(平成16年4月2日閣議決定)に基づき、法制度の周知徹底、苦情の円滑な処理の推進等を図る。 また、民間部門における個人情報の漏えい、いわゆる情報横領、情報窃盗に関する処罰のあり方について、政府全体として論点の整理・検討を行う。	内閣府 金融庁 警察庁 総務省 法務省 文部科学省 厚生労働省 経済産業省 関係省庁	平成17年度より実施する。
電気通信サービスに関する消費者問題への機動的対応	電気通信消費者支援連絡会 ³⁰ を継続的に開催し、電気通信サービスに関する消費者支援のあり方についての意見交換を踏まえ、消費者問題への機動的な対応を行う。	総務省	平成17年度以降継続的に実施する。

³⁰ 消費者団体、電気通信事業者団体等を構成員として、電気通信サービスに係る消費者支援のあり方についての意見交換を行う総務省主催の連絡会。

② 国際的な連携の確保

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
輸入品の安全性の確保	輸入食品の安全性確保のため、輸入食品監視指導計画を毎年、策定・公表し、輸入の拡大に対応した検査・監視体制の強化を図る。	厚生労働省	毎年、計画を策定・公表する。
	輸入食品の安全性の確保のため、海外諸国での農産物のリスク管理対策実施状況を調査し、その結果を公表する。	農林水産省	平成 17、18 年度に実施する。
	食品の安全性に関し、国内において、学識経験者、消費者、生産者、食品産業関係者で構成するコーデックス(Codex)連絡協議会を開催し、意見交換を行いつつ、コーデックス委員会各部会へ参加する。	厚生労働省 農林水産省	連絡協議会は年 5 回程度開催する。 毎年約 15 のコーデックス各部会に参加する。
国際的な消費者取引の適正化	国際的な消費者トラブル事例を収集する「eConsumer.gov 日本語サイト」を整備し、関係国の執行機関との間で情報を共有する。あわせて、「消費者保護及び執行のための国際ネットワーク」(ICPEN ³¹)等を通じて、法執行機関の国際的な連携を図る。	内閣府 関係省庁	平成 17 年度に整備し、平成 18 年度より運用を開始する。

³¹ 注 15 参照。

<p>国際的な苦情処理・紛争解決体制の強化</p>	<p>国際的な消費者トラブルに関する関係省庁の連絡組織である「国際消費者トラブル対策ネットワーク」において、国民生活センター及び電子商取引推進協議会（ECOM）に対し、国際的な苦情相談・裁判外紛争解決に関連した助言等を行う。</p>	<p>内閣府 関係省庁 国民生活センター</p>	<p>平成 17 年度以降継続的に実施する。</p>
<p>OECD 消費者政策委員会（CCP）への参画</p>	<p>OECD 消費者政策委員会（CCP）において、加盟国における消費者紛争の解決・救済制度の現状比較をはじめとする幅広い消費者問題に関する検討に積極的に参画する。</p>	<p>内閣府 関係省庁</p>	<p>平成 17 年度以降継続的に実施する。</p>
<p>国際標準化機構（ISO）規格の整備への参画</p>	<p>国際標準化機構（ISO）で進められている社会的責任（SR）、裁判外紛争解決手続（ADR）、自主行動規範に関する標準化の議論に対し、積極的に参画する。（再掲）</p>	<p>経済産業省 関係省庁</p>	<p>SR については平成 19 年頃 ISO ガイド発行予定。 ADR、自主行動規範については、それぞれ、平成 18 年に ISO 規格発行予定。</p>

③ 環境の保全への配慮

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
「環境ラベル ³² 」 制度の整備・ 普及	環境ラベルなど事業者等の環境情報の提供に関し、その方法や内容等の望ましいあり方について検討する。	環境省	平成 17 年度に一定の結論を得る。
	既存の環境ラベルに関し、以下の取組みを実施する。 ・ 製品・サービスの環境負荷をLCA(ライフサイクル・アセスメント)手法によって分析し情報提供する環境ラベル ³³ への参加事業者・対象製品の拡大 ・ 「省エネルギーラベリング制度 ³⁴ 」の表示対象機器の拡大 ・ 「国際エネルギースター・プログラム ³⁵ 」の新規登録事業者・登録機種 ³⁵ の拡大	経済産業省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	消費者が、製品やサービスを購入する際に、ライフサイクルに応じた環境負荷を判断材料にすることを可能とする情報提供システムの運用を開始する。	環境省	平成 17 年度より開始し、逐次対象品目を拡大する。

³² 注 12 参照。

³³ 製品・サービスの“ゆりかごから墓場まで”に至る環境負荷をLCA(ライフサイクルアセスメント)手法によって分析し定量情報で提供する環境ラベル。国際規格ではタイプⅢと規定されている。

³⁴ 家電製品等が国の定める省エネルギー基準をどの程度達成しているかを表示する制度。2005年3月現在、13機器が対象。

³⁵ OA機器に対する省エネルギー基準の任意登録制度。本基準に適合して届出された製品は日米両政府から相互承認され、届出製品には「国際エネルギースターロゴ」を表示できる。

	建築物の設計段階において、室内空気対策やヒートアイランド対策等の環境配慮を総合的に評価し、結果を5段階で表示する「建築物総合環境性能評価システム（CASBEE）」について、改修時等にも使えるよう充実する。	国土交通省	平成17年度以降継続的に実施する。
環境の保全に配慮している商品の広告表示の適正化	リサイクル材使用等に関する情報提供のあり方等について規定している廃棄物・リサイクルガイドラインの見直し等を行う。	経済産業省	平成17年度以降継続的に実施する。
環境報告書の普及促進	事業者に対して、事業活動に係る環境配慮等の状況を記載した環境報告書の作成・公表を促進するとともに、消費者等に対して、環境報告書の利用を促進する。	環境省	平成17年度以降継続的に実施する。
消費者啓発及び教育の充実と関係主体間のネットワーク化	地球温暖化防止のため、消費者のライフスタイルの転換を促進することを目的とした集中的なキャンペーンや普及啓発・広報活動を行う。	環境省 関係省庁	平成17年度より実施する。
	平成17年4月に開催される3Rイニシアティブ閣僚会合の結果も踏まえ、ごみの発生抑制（リデュース）、再使用（リユース）、再生利用（リサイクル）を呼びかける普及啓発を重点的に実施する。	環境省 関係省庁	平成17年度より実施する。
	日常の消費行動をはじめとする家庭生活における環境保全への取組みを支援・奨励するため、環境教育教材の提供や先駆的な取組みへの表彰を行う。（再掲）	環境省	平成17年度より実施する。
	NPO・消費者団体等が実施する省資源・省エネルギー等に関わる先駆的な実践活動や普及啓発活動等を支援する。	内閣府	平成17年度より実施する。

	消費者に対して、環境にやさしい買い物の実践を促すため、毎年 10 月に事業者の協力を得て都道府県等と共同開催している全国キャンペーンの実施内容・体制を充実する。	内閣府 経済産業省 環境省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	消費行動と環境との関わりについて助言、指導できる環境カウンセラーの人材情報を広く提供する。	環境省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
	全国各ブロックにおいて「地方環境パートナーシッププラザ」を整備し、環境教育の現場、NPO／NGO、企業等のパートナーシップ形成を支援することにより、グリーン購入等の環境に配慮した消費活動の促進を図っていく。	環境省	平成 17 年度以降継続的に実施する。
消費者に身近な化学製品に関する危険有害性情報の提供と理解の促進	化学製品の危険有害性を表示で分かりやすく情報提供するため、世界的に統一された分類表示ルール(GHS ³⁶)の導入について検討する。(再掲)	経済産業省 環境省 関係省庁	平成 20 年までに一定の結論を得る。
	身近な化学製品等に関する危険有害性情報等について消費者の正しい理解が得られるよう、化学製品中の化学物質とその環境リスクに関して、正確でわかりやすい情報の提供や人材育成・派遣等を通じたリスクコミュニケーションを推進する。(再掲)	環境省 関係省庁	平成 17 年度以降継続的に実施する。

³⁶ 注 13 参照。

(8) その他

① 関係行政機関の連携強化

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
国民生活センターと関係行政機関の連携の強化	国民生活センターは、各地の消費生活センターに寄せられる苦情相談情報、危害・危険情報の分析に基づいて政策提言等を行う。 政府は、これを踏まえ、消費者政策会議関係委員会議、消費者政策担当課長会議等を機動的に開催することなどにより、消費者トラブルの防止に当たる。	内閣府 関係省庁 国民生活センター	平成 17 年に連携の仕組みを構築する。

② 試験・検査等の施設の整備等

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
サービスに関する調査研究の充実、結果の公表	消費者からの苦情相談情報、危害・危険情報に基づき、サービス分野における安全に関わる調査研究を行う。	国民生活センター	平成 17 年度以降継続的に実施する。

③ 国民生活センターの中核的役割

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
国民生活センターの中核的機能の強化	各地の消費生活センターの苦情相談処理機能を強化するため、国民生活センターは、これらの中核的機関として、PIO-NETシステムを効果的に活用した消費者トラブルに関する注意情報等の充実、経由相談への対応強化、相談員に対する研修の充実、原因究明テストの積極的な実施を図る。 また、次期中期目標及び中期計画については、これらの施策の実績評価を踏まえた上で設定する。(再掲)	内閣府 国民生活センター	平成 19 年度に中期目標及び中期計画を設定する。

消費者団体、事業者団体、NPO等との連携強化	くらしの情報交流プラザ、地域リーダー研修の運営、意見交換会の開催などを通じて、消費者団体、事業者団体、NPO等との連携を強化する。	国民生活センター	平成 17 年度以降継続的に実施する。
------------------------	---	----------	---------------------

④ 消費者団体の活動促進

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
消費者団体への支援	消費者団体が消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明ができる場を提供する。 また、活動実績等に応じた効果的な支援のあり方について検討する。	内閣府	平成 17 年度に実施する。 検討事項については、平成 18 年度までに一定の結論を得る。

⑤ 公益通報者保護制度の整備

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
公益通報者保護制度の整備	公益通報者保護法の施行(平成 18 年度初)に向け、説明会、パンフレットの作成等を通じ制度の周知を図る。 また、同法の施行後は、その運用状況について検討し、必要に応じ見直しを行う。	内閣府	平成 17 年度に説明会、パンフレットの作成等を通じ制度の周知を図る。

⑥ 企業の社会的責任への取組みの促進

項目	具体的施策	担当省庁	実施時期
企業の社会的責任への取組みの促進	「企業の社会的責任(CSR)に関する懇談会」中間報告書の内容を踏まえ、CSRに関する取組みの普及啓発を行う。	経済産業省	平成 17 年度に実施する。

<p>国際標準化機構 (ISO) 規格の整備への参画</p>	<p>国際標準化機構(ISO)で進められている社会的責任(SR)、裁判外紛争解決手続(ADR)、自主行動規範に関する標準化の議論に対し、積極的に参画する。(再掲)</p>	<p>経済産業省 関係省庁</p>	<p>SR については平成 19 年頃 ISO ガイド発行予定。 ADR、自主行動規範については、それぞれ、平成 18 年に ISO 規格発行予定。</p>
--------------------------------	---	-----------------------	--