

[関 係 資 料]

目 次

	(頁)
資料 1 消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）〈抄〉……………	213
資料 2 消費者基本計画 （平成 22 年 3 月 30 日閣議決定。24 年 7 月 20 日一部改定）〈抜粋〉 ……	218
資料 3 地方消費者行政の充実・強化のためのプラン （平成 22 年 2 月消費者庁）〈抜粋〉……………	226
資料 4 地方消費者行政の充実・強化のための指針 （平成 24 年 7 月消費者庁）〈抜粋〉……………	231
資料 5 国の行政機関等における P I O - N E T 情報の利用指針 （平成 23 年 4 月 11 日付け消費者庁地方協力課長決定）〈抜粋〉……………	235
資料 6 P I O - N E T データ取扱規則 （平成 15 年 10 月 1 日達第 50 号国民生活センター）〈抜粋〉……………	238
資料 7 苦情相談情報の効果的活用のための検討会議報告書 （平成 19 年 3 月内閣府国民生活局）〈抜粋〉……………	240
資料 8 地方公共団体における苦情処理体制の整備について （昭和 45 年 5 月 4 日付け経企消第 55 号経済企画庁国民生活局長通知）〈抜粋〉 ……………	243
資料 9 消費生活相談対応マニュアル （平成 25 年 12 月消費者庁地方協力課）〈抜粋〉……………	244
資料 10 都道府県別相談業務の実施状況 （地方消費者行政の現況「平成 25 年度地方消費者行政の現況調査」（平成 25 年 6 月調査消費者庁）……………	245
資料 11 独立行政法人国民生活センター中期目標 （平成 25 年 2 月 28 日消費者庁）〈抜粋〉……………	246
資料 12 消費者事故等の運用マニュアル （平成 21 年 10 月 28 日付け事務連絡）〈抜粋〉……………	247

消費者基本法（昭和 43 年法律第 78 号）〈抄〉

最終改正：平成 24 年法律第 60 号

（目的）

第 1 条 この法律は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差にかんがみ、消費者の利益の擁護及び増進に関し、消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念を定め、国、地方公共団体及び事業者の責務等を明らかにするとともに、その施策の基本となる事項を定めることにより、消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策の推進を図り、もって国民の消費生活の安定及び向上を確保することを目的とする。

（基本理念）

- 第 2 条 消費者の利益の擁護及び増進に関する総合的な施策（以下「消費者政策」という。）の推進は、国民の消費生活における基本的な需要が満たされ、その健全な生活環境が確保される中で、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に対し必要な情報及び教育の機会が提供され、消費者の意見が消費者政策に反映され、並びに消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であることを尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援することを基本として行われなければならない。
- 2 消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない。
 - 3 消費者政策の推進は、高度情報通信社会の進展に的確に対応することに配慮して行われなければならない。
 - 4 消費者政策の推進は、消費生活における国際化の進展にかんがみ、国際的な連携を確保しつつ行われなければならない。
 - 5 消費者政策の推進は、環境の保全に配慮して行われなければならない。

（国の責務）

第 3 条 国は、経済社会の発展に即応して、前条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、消費者政策を推進する責務を有する。

（地方公共団体の責務）

第 4 条 地方公共団体は、第 2 条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にのっとり、国の施策に準じて施策を講ずるとともに、当該地域の社会的、経済的状况に応じた消費者政策を推進する責務を有する。

（事業者の責務等）

- 第 5 条 事業者は、第 2 条の消費者の権利の尊重及びその自立の支援その他の基本理念にかんがみ、その供給する商品及び役務について、次に掲げる責務を有する。
- 一 消費者の安全及び消費者との取引における公正を確保すること。
 - 二 消費者に対し必要な情報を明確かつ平易に提供すること。
 - 三 消費者との取引に際して、消費者の知識、経験及び財産の状況等に配慮すること。
 - 四 消費者との間に生じた苦情を適切かつ迅速に処理するために必要な体制の整備等に努め、当該苦情を適切に処理すること。

五 国又は地方公共団体が実施する消費者政策に協力すること。

- 2 事業者は、その供給する商品及び役務に関し環境の保全に配慮するとともに、当該商品及び役務について品質等を向上させ、その事業活動に関し自らが遵守すべき基準を作成すること等により消費者の信頼を確保するよう努めなければならない。

第6条 事業者団体は、事業者の自主的な取組を尊重しつつ、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理の体制の整備、事業者自らがその事業活動に関し遵守すべき基準の作成の支援その他の消費者の信頼を確保するための自主的な活動に努めるものとする。

第7条 消費者は、自ら進んで、その消費生活に関して、必要な知識を修得し、及び必要な情報を収集する等自主的かつ合理的に行動するよう努めなければならない。

- 2 消費者は、消費生活に関し、環境の保全及び知的財産権等の適正な保護に配慮するよう努めなければならない。

第8条 消費者団体は、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、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする。

(消費者基本計画)

第9条 政府は、消費者政策の計画的な推進を図るため、消費者政策の推進に関する基本的な計画（以下「消費者基本計画」という。）を定めなければならない。

- 2 消費者基本計画は、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 長期的に講ずべき消費者政策の大綱

- 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の計画的な推進を図るために必要な事項

- 3 内閣総理大臣は、消費者基本計画の案につき閣議の決定を求めなければならない。

- 4 内閣総理大臣は、前項の規定による閣議の決定があつたときは、遅滞なく、消費者基本計画を公表しなければならない。

- 5 前二項の規定は、消費者基本計画の変更について準用する。

(法制上の措置等)

第10条 国は、この法律の目的を達成するため、必要な関係法令の制定又は改正を行なわなければならない。

- 2 政府は、この法律の目的を達成するため、必要な財政上の措置を講じなければならない。

(年次報告)

第10条の2 政府は、毎年、国会に、政府が講じた消費者政策の実施の状況に関する報告書を提出しなければならない。

(安全の確保)

第11条 国は、国民の消費生活における安全を確保するため、商品及び役務についての必要な基準の整備及び確保、安全を害するおそれがある商品の事業者による回収の促進、安全を害するおそれがある商品及び役務に関する情報の収集及び提供等必要な施策を講ずるものとする。

(消費者契約の適正化等)

第12条 国は、消費者と事業者との間の適正な取引を確保するため、消費者との間の契約の締結に際しての事業者による情報提供及び勧誘の適正化、公正な契約条項の確保等必要な施策を講ずるものとする。

(計量の適正化)

第13条 国は、消費者が事業者との間の取引に際し計量につき不利益をこうむることがないようにするため、商品及び役務について適正な計量の実施の確保を図るために必要な施策を講ずるものとする。

(規格の適正化)

第14条 国は、商品の品質の改善及び国民の消費生活の合理化に寄与するため、商品及び役務について、適正な規格を整備し、その普及を図る等必要な施策を講ずるものとする。
2 前項の規定による規格の整備は、技術の進歩、消費生活の向上等に応じて行なうものとする。

(広告その他の表示の適正化等)

第15条 国は、消費者が商品の購入若しくは使用又は役務の利用に際しその選択等を誤ることがないようにするため、商品及び役務について、品質等に関する広告その他の表示に関する制度を整備し、虚偽又は誇大な広告その他の表示を規制する等必要な施策を講ずるものとする。

(公正自由な競争の促進等)

第16条 国は、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の拡大を図るため、公正かつ自由な競争を促進するために必要な施策を講ずるものとする。
2 国は、国民の消費生活において重要度の高い商品及び役務の価格等であってその形成につき決定、認可その他の国の措置が必要とされるものについては、これらの措置を講ずるに当たり、消費者に与える影響を十分に考慮するよう努めるものとする。

(啓発活動及び教育の推進)

第17条 国は、消費者の自立を支援するため、消費生活に関する知識の普及及び情報の提供等消費者に対する啓発活動を推進するとともに、消費者が生涯にわたって消費生活について学習する機会があまねく求められている状況にかんがみ、学校、地域、家庭、職域その他の様々な場を通じて消費生活に関する教育を充実する等必要な施策を講ずるものとする。
2 地方公共団体は、前項の国の施策に準じて、当該地域の社会的、経済的状況に応じた施策を講ずるよう努めなければならない。

(意見の反映及び透明性の確保)

第18条 国は、適正な消費者政策の推進に資するため、消費生活に関する消費者等の意見を施策に反映し、当該施策の策定の過程の透明性を確保するための制度を整備する等必要な施策を講ずるものとする。

(苦情処理及び紛争解決の促進)

第19条 地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。この場合において、都道府県は、市町村（特別区を含む。）との連携を

図りつつ、主として高度の専門性又は広域の見地への配慮を必要とする苦情の処理のあっせん等を行うものとするとともに、多様な苦情に柔軟かつ弾力的に対応するよう努めなければならない。

2 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、人材の確保及び資質の向上その他の必要な施策（都道府県にあっては、前項に規定するものを除く。）を講ずるよう努めなければならない。

3 国及び都道府県は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた紛争が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に解決されるようにするために必要な施策を講ずるよう努めなければならない。

（高度情報通信社会の進展への的確な対応）

第 20 条 国は、消費者の年齢その他の特性に配慮しつつ、消費者と事業者との間の適正な取引の確保、消費者に対する啓発活動及び教育の推進、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって高度情報通信社会の進展に的確に対応するために必要な施策を講ずるものとする。

（国際的な連携の確保）

第 21 条 国は、消費生活における国際化の進展に的確に対応するため、国民の消費生活における安全及び消費者と事業者との間の適正な取引の確保、苦情処理及び紛争解決の促進等に当たって国際的な連携を確保する等必要な施策を講ずるものとする。

（環境の保全への配慮）

第 22 条 国は、商品又は役務の品質等に関する広告その他の表示の適正化等、消費者に対する啓発活動及び教育の推進等に当たって環境の保全に配慮するために必要な施策を講ずるものとする。

（試験、検査等の施設の整備等）

第 23 条 国は、消費者政策の実効を確保するため、商品の試験、検査等を行う施設を整備し、役務についての調査研究等を行うとともに、必要に応じて試験、検査、調査研究等の結果を公表する等必要な施策を講ずるものとする。

（行政組織の整備及び行政運営の改善）

第 24 条 国及び地方公共団体は、消費者政策の推進につき、総合的見地に立った行政組織の整備及び行政運営の改善に努めなければならない。

（国民生活センターの役割）

第 25 条 独立行政法人国民生活センターは、国及び地方公共団体の関係機関、消費者団体等と連携し、国民の消費生活に関する情報の収集及び提供、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談、事業者と消費者との間に生じた紛争の合意による解決、消費者からの苦情等に関する商品についての試験、検査等及び役務についての調査研究等、消費者に対する啓発及び教育等における中核的な機関として積極的な役割を果たすものとする。

（消費者団体の自主的な活動の促進）

第 26 条 国は、国民の消費生活の安定及び向上を図るため、消費者団体の健全かつ自主的な活動が促進されるよう必要な施策を講ずるものとする。

(消費者政策会議)

第 27 条 内閣府に、消費者政策会議（以下「会議」という。）を置く。

- 2 会議は、次に掲げる事務をつかさどる。
 - 一 消費者基本計画の案を作成すること。
 - 二 前号に掲げるもののほか、消費者政策の推進に関する基本的事項の企画に関して審議するとともに、消費者政策の実施を推進し、並びにその実施の状況を検証し、評価し、及び監視すること。
- 3 会議は、次に掲げる場合には、消費者委員会の意見を聴かなければならない。
 - 一 消費者基本計画の案を作成しようとするとき。
 - 二 前項第二号の検証、評価及び監視について、それらの結果の取りまとめを行おうとするとき。

第 28 条 会議は、会長及び委員をもつて組織する。

- 2 会長は、内閣総理大臣をもつて充てる。
- 3 委員は、次に掲げる者をもつて充てる。
 - 一 内閣府設置法（平成 11 年法律第 89 号）第 11 条の 2 の規定により置かれた特命担当大臣
 - 二 内閣官房長官、関係行政機関の長及び内閣府設置法第 9 条第 1 項に規定する特命担当大臣（前号の特命担当大臣を除く。）のうちから、内閣総理大臣が指定する者
- 4 会議に、幹事を置く。
- 5 幹事は、関係行政機関の職員のうちから、内閣総理大臣が任命する。
- 6 幹事は、会議の所掌事務について、会長及び委員を助ける。
- 7 前各項に定めるもののほか、会議の組織及び運営に関し必要な事項は、政令で定める。

(消費者委員会)

第 29 条 消費者政策の推進に関する基本的事項の調査審議については、この法律によるほか、消費者庁及び消費者委員会設置法（平成 21 年法律第 48 号）第 6 条 の定めるところにより、消費者委員会において行うものとする。

附則抄から

附則（平成 24 年法律第 60 号）まで略

消費者基本計画（平成22年3月30日閣議決定。24年7月20日一部改定）〈抜粋〉

(2) 消費者の自主的かつ合理的な選択の機会の確保

ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
41	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います。	消費者庁	継続的に実施します。
41-2	通信販売等について、特定商取引法の執行を補完する取組として、通信販売事業者に対し不適切な広告の改善を促すとともに、インターネット・サービス・プロバイダや金融庁などに対し、違法な電子メール広告等の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を促します。	消費者庁	継続的に実施します。
41-3	特定商品等の預託等取引契約に関する法律及びその関連法令について、制度面・運用面の問題点の整理を行い、政省令・通達などで対応可能なものは速やかに対応します。	消費者庁	平成 24 年度上半期を目途に検討を行い、対応します。
42	消費者契約法に関し、消費者契約に関する情報提供、不招請勧誘の規制、適合性原則を含め、インターネット取引の普及を踏まえつつ、消費者契約の不当勧誘・不当条項規制の在り方について、民法（債権関係）改正の議論と連携して検討します。 また、消費者団体訴訟制度における差止訴訟の対象について、適格消費者団体による活用状況を踏まえつつ、その拡大について、関係省庁の協力を得て検討します。	消費者庁 法務省 関係省庁等	消費者契約に関する裁判例等の収集・分析の結果も踏まえ、引き続き検討します。
43	特定商取引法の適用除外とされた法律などの消費者保護関連法について、消費者被害の状況などを踏まえ厳正な法執行を行うとともに、執行状況について随時とりまとめ、公表します。さらに、当該状況を踏まえ、必要な	消費者庁 関係省庁等	関係省庁における執行状況の随時取りまとめ、公表については、平成 22 年度早期に開始し、以降継

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	<p>執行体制強化や制度改正などを行います。</p> <p>消費者庁は、消費者委員会の意見を聞きながら、必要に応じ各省庁の具体的な取組を促します。</p>		継続的に実施します。
44	<p>マンション投資への悪質な勧誘から消費者を保護するため、契約締結前の行為規制及び契約締結後の消費者保護規定の充実について、実態把握の上、省令・通達改正で可能な措置は早急に講じるとともに、取引の安定性にも考慮して法的措置について検討し、結論を得ます。</p>	<p>消費者庁 国土交通省</p>	<p>実施済み。</p> <p>(宅地建物取引業法施行規則の改正の措置等を行った。)</p>
44-2	<p>① 貴金属等の買取業者による強引な自宅への訪問買取りから消費者を保護するため、被害実態を早急に把握の上、消費者への注意喚起等現行制度上可能な措置を講じます。</p> <p>② その一方で、貴金属等の買取業者による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法的措置について被害実態の正確な把握に努めつつ検討し、結論を得ます。</p>	<p>消費者庁 警察庁 経済産業省</p>	<p>①実施済み。</p> <p>(被害実態を把握した上、貴金属等の訪問買取りを行う事業者が留意すべき点を公表した他、注意喚起等を実施。)</p> <p>②一部実施済み (注44-2)。</p>
45	<p>改正割賦販売法⁹を適切に運用し、また関係事業者への遵守を徹底させることにより、クレジット取引等の適切な対応を進めます。また、決済代行や仲介・媒介業者などが関連する被害についても、同法の運用を通じて適切な対応を進めます。</p>	<p>経済産業省</p>	<p>継続的に実施します。</p>
46	<p>改正貸金業法を円滑に実施するために必要な施策を検討します。多重債務問題の解決のために、丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化などを柱とする「多</p>	<p>消費者庁 警察庁 金融庁 総務省</p>	<p>継続的に実施します。</p>

(注44-2) 「特定商取引に関する法律の一部を改正する法律案」を国会に提出済み。

⁹高齢者等に対する個別クレジットを利用した訪問販売による被害の深刻化などにかんがみ、訪問販売等を行う加盟店の行為についての調査や消費者の支払能力調査などをクレジット業者に義務づけた(平成20年6月18日改正割賦販売法公布、平成22年12月17日完全施行)。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	重債務問題改善プログラム ¹⁰ 」を着実に実施します。	法務省 財務省 文部科学省 厚生労働省 経済産業省	
47	商品先物取引法 ¹¹ の迅速かつ適正な執行を行います。	農林水産省 経済産業省	継続的に実施します。
48	外国為替証拠金取引やファンドを取り扱う登録業者について、情報収集に努め、金融商品取引法を厳正に運用するとともに、投資家保護上必要な行政対応を実施していきます。 また、当局からの破産手続開始の申立てについては、必要があれば、迅速かつ適切な運用を行います。	金融庁	引き続き実施します。
49	関係省庁との緊密な連携を図り、高齢者などを狙った国民の生活を脅かす悪質な生活経済事犯に重点を置いた取締りを推進し、被害回復に向けた犯罪収益の保全等に努めるとともに、消費生活への影響を早期に排除するため、迅速かつ機敏な対応による被害拡大防止対策を推進します。	警察庁	継続的に実施します。
50	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等について、その取締りを強化します。	警察庁	継続的に実施します。
51	融資保証金詐欺や架空請求詐欺等に利用される携帯電話や預貯金口座の不正な流通を防止するため、関係法令を駆使した取締りを推	警察庁	継続的に実施します。

¹⁰「多重債務問題改善プログラム」は、政府及び関係機関が直ちに取り組むべき具体的な施策をまとめたものであり、以下の4点を柱とするものである（平成19年4月20日多重債務者対策本部決定）。

- ・丁寧に事情を聞いてアドバイスを行う相談窓口の整備・強化
- ・借りられなくなった人に対する顔の見えるセーフティネット貸付けの提供
- ・多重債務者発生予防のための金融経済教育の強化
- ・ヤミ金の撲滅に向けた取締りの強化

¹¹「使いやすい」「透明な」「トラブルのない」商品先物市場を実現するため、商品取引所法が改正され、名称も商品先物取引法に変更された（平成21年7月10日公布、平成23年1月1日完全施行）。消費者の保護を図るため、取引所取引に加え取引所外取引や海外商品先物取引について参入規制（許可制）を導入した。また、勧誘を要請しない一般顧客への訪問・電話による勧誘（不招請勧誘）の原則禁止等についての規定を導入し、行為規制を強化した。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	進めます。		
52	検挙事例の分析や捜査手法の研究等を通じ、国民生活を脅かす悪質な生活経済事犯に係る捜査態勢の充実・拡充を推進します。	警察庁	継続的に実施します。
53	家賃債務保証をめぐる消費者相談等の状況にかんがみ、家賃債務保証会社に対し、業務の適正な実施に当たって遵守することが望ましい事項、不当な取立て行為を行わないこと等を周知する等、賃借人の居住の安定を図るための取組を検討します。	消費者庁 国土交通省	検討の結果、可能なものから逐次実施します。
54	民間賃貸住宅の契約の適正化のため、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を再改訂し、「賃貸住宅標準契約書」については見直し検討後、改訂を行います。	国土交通省	実施済み。 （「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の再改訂及び「賃貸住宅標準契約書」の改訂を行い、その公表を行った。）
55	既存住宅流通やリフォーム工事に係る悪質事案の被害防止の観点から、事案の内容を公表します。さらに、被害者救済の観点から、保証・保険制度を充実させるとともに、これらの制度の周知を図ります。また、保険を利用する登録事業者の情報をウェブサイトで公表します。	国土交通省	継続的に実施します。
56	リフォーム工事に係るトラブルの原因となる悪質な過剰請求、工事途中の追加請求、過大な工事による過大請求を消費者が事前に回避できるようにするため、消費者からの相談に応じて工事の内容や価格、事業者を確認すべき点等のアドバイスをを行います。	国土交通省	継続的に実施します。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
57	ハウスメーカーの倒産による消費者の被害を未然に防止するため、工事の出来高に照らして適切な支払いを行うなどの対応をとるよう周知するとともに、完成保証制度の適正な運用について検討を行います。	国土交通省	継続的に実施します。
58	有料老人ホーム等に係る表示の適正化、入居契約の適正化、関係法令の遵守等について、都道府県に対して指導の徹底を要請します。	厚生労働省	実施済み。 (法改正を行うとともに周知を行うこととした。)
58-2	有料老人ホーム等に係る入居一時金の実態を把握し、償却についての透明性を更に高めるための方策も含め、入居一時金の在り方について検討します。	厚生労働省	引き続き検討します。
59	インターネットを通じた取引の増加や多様化する旅行者ニーズ等に適切に対応するとともに、宣伝や契約とそぐわない宿泊施設、ダブルブッキング、業者倒産による予納金のこげつき等の消費者被害を未然に防止するため、事業者への指導や啓発パンフレットの作成等による消費者への情報提供の充実等を図ります。	国土交通省 (観光庁)	実施済み。 (違反した旅行業者の処分・指導内容等をホームページにより情報提供を図った。)
60	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、情報集約から取締りまでを一貫して、かつ迅速に行う体制のもと、取締りを強化します。また、高齢者に被害が集中していることを踏まえ、多様なチャネルを通じた注意喚起・普及啓発を強化します。さらに、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も検討を行います。 特に、無登録業者や無届募集者等による違	消費者庁 警察庁 金融庁	一部実施済み (注60)。継続的に実施・引き続き検討します。

(注60) ①金融商品取引法上の無登録業者が非上場の株券等の売付け等を行った場合にその売買契約を原則として無効とするルールの創設等を盛り込んだ改正金融商品取引法が施行(罰則引上げは平成23年6月、その他の項目は同年11月施行)。②適格機関投資家等特例業務に係る問題に対応すべく法令改正及び監督指針改正を実施(平成24年4月施行)。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	法な勧誘行為について、国民に対する情報提供と注意喚起を一層充実させます。悪質な業者に対しては文書による警告を行うほか、関係行政機関の間で情報交換・意見交換を行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止を図ります。		
60-2	C02 排出権取引への投資に係る諸問題について、相談の実態や類似の取引に対する規制の状況等を踏まえ、効果的な対応策について検討します。	消費者庁 金融庁 経済産業省 環境省	直ちに検討に着手します。
61	いわゆる「マルチ取引」に関する苦情相談の実態を踏まえ効果的な対応策について検討します。	消費者庁 関係省庁等	実施済み。 (マルチ取引に係る実態調査を実施し、その結果等を踏まえ、消費者に注意喚起を行っている。)
62	無登録業者等による未公開株の販売等やファンド業者による資金の流用等の詐欺的な事案が見られるところ、関係機関と連携し、金融商品取引法違反行為を行う者に対する裁判所への差止命令の申立て及びそのための調査の制度の活用を進めます。	金融庁	引き続き実施します。
63	消費者信用分野における諸問題について、各関連法令の施行状況や各業態等における取引実態などを踏まえ、消費者信用全体の観点から検討します。	金融庁 関係省庁等	引き続き検討します。
64	金融機関等に対し、不正利用口座に関する情報提供を行うとともに、広く一般に口座の不正利用問題に対する注意喚起を促す観点から、当該情報提供の状況等につき、四半期毎に公表を行います。 「振り込め詐欺救済法に定める預保納付金を巡る諸課題に関するプロジェクトチーム」	金融庁 財務省	前段について、継続的に実施します。 一部実施済み（注64）。 後段について、引き続き検討します。

(注64) 最終取りまとめの提言を踏まえ、預保納付金の具体的用途を規定した主務省令を制定した。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	<p>による最終取りまとめ（「預保納付金の具体的用途について」）に基づいて事業の担い手を決定するとともに、当該担い手において事業運営の公正性・透明性が確保された上で、両事業が速やかに開始され、広く犯罪被害者等の支援が展開されるよう、適切な対応を行います。また、被害者への返金については、引き続き、返金制度の周知徹底を図るとともに、金融機関による「被害が疑われる者」に対する積極的な連絡等の取組を促すことにより、返金率の向上に努めます。</p>		
65	<p>キャッシュカード利用者に対し、偽造キャッシュカードによる被害防止へ向けたカード管理上の注意喚起を実施するとともに、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状況をフォローアップし、各種被害手口に対応した金融機関における防止策等を促進します。</p>	警察庁 金融庁	継続的に実施します。
66	<p>金融機関に対し、意見交換会等を通じて振り込め詐欺に関する注意喚起等を引き続き行うことにより、被害の未然防止及び拡大防止並びに被害回復に向けた金融機関の取組をより一層促進します。</p>	警察庁 金融庁	継続的に実施します。
67	<p>各省庁所管の公共料金等について、従来から消費者庁への協議や閣僚会議への付議を行ってきていますが、消費者庁・消費者委員会の関与の在り方を含め、その仕組みの見直しなどの検討を行い、必要な措置を講じます。</p>	消費者庁 関係省庁等	実施済み。 (公共料金等の新規設定についても消費者庁との協議等を行うこととした。)
67-2	<p>公共料金等の決定過程の透明性、消費者参画の機会及び料金の適正性の確保を保つ観点から、以下の施策について検討し、取り組みます。 ① 所管省庁における公共料金等に係る情報公開の実施状況についてフォローアップ</p>	消費者庁 消費者委員会 各公共料金等所管省庁	速やかに着手し、継続的に実施します。

1 (2) ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進します。

施策 番号	具体的施策	担当省庁等	実施時期
	② 公共料金等の決定過程で開催される公聴会や審議会における消費者参画の実質的な確保 ③ 据え置きが続いている公共料金等を含め料金の妥当性を継続的に検証する具体的方法の検討と実施		
68	警備業法に規定されている契約内容の書面交付が確実に行われるよう推進することにより、消費者取引における情報提供の適正化を図ります。	警察庁	継続的に実施します。

地方消費者行政の充実・強化のためのプラン（平成 22 年 2 月消費者庁）〈抜粋〉

3. 主なテーマごとの「地方への期待」と「消費者庁の取組み」

(略)

(1) 消費生活相談体制の充実

消費者被害の防止や救済、消費生活の安定や向上のためには、まずは、消費者の「声」をできる限り身近な市町村、すなわち、基礎自治体でしっかりと受け止め、対応できる体制を充実することが不可欠であると考えます。

このためには、基礎自治体において、その相談窓口の充実や住民への周知を図るとともに、地域に細かく「センサー機能」を張り巡らせることが重要であり、併せて、都道府県において、その消費生活センターの機能の高度化を図るとともに、基礎自治体を的確にバックアップすることが重要であると考えます。

このような両者の連携と役割分担のもと、地域が一体となって消費者の相談に対応していくことが期待されます。

(略)

① 市町村の消費生活センター・相談窓口の機能

【地方への期待】

○ 「モデル」事例も踏まえた相談窓口の充実を

まず何よりも、消費者にとって身近な相談窓口の充実が不可欠であり、喫緊の課題です。

このため、相談窓口を設置していない地方公共団体においてまず、相談窓口の設置、常設化を求めたいと考えます。

相談窓口を設置している自治体でも、常設化、相談受付日の拡大、相談員の配置や職員の専任化を期待します。相談員が 1 名しか配置されていない地方公共団体では相談員の複数化、増員を求めたいと考えます。

ただし、人口、経済、財政、面積の規模などからみて、地方公共団体によっては、単独では専門の相談員を配置したり、相談窓口を設置することが容易ではない場合もあり得ます。そのような地域においては、複数の市町村が連携して、広域的に対応することも一案です。特に、歴史的、地理的、経済的に圏域の中心となる基礎的自治体におかれは、周辺市町村との連携についても、積極的に検討していただくことを期待します。既にいくつかの地域での「モデル」的な事例がみられますので、これらを参照した取組みが具体化していくことを期待します。

(略)

(2) 法執行の強化

消費者の安全・安心を確保するためには、消費者からの苦情・相談やあっせんに適切に対応するとともに、被害をもたらしている事業者の行為を是正し、被害の拡大の防止を図るなど法執行の強化が不可欠です。

(略)

【課題】

(法執行の実情)

全国的に被害が及んでいる、または、及ぶ恐れのある事案などに対して、国として厳正な法執行を行う一方で、消費者の生活の「現場」により近い立場にある都道府県としても地域の実情を踏まえて対応することが期待されます。

しかしながら、都道府県における法執行の状況をみると、大都市圏を中心に積極的に執行を行っている地域がある一方で、人材やノウハウの不足もあるため、執行の実施には都道府県間でばらつきがみられます。

例えば、特定商取引法の執行については、平成16年度以降で、例えば、100件を超える東京都による行政処分（業務停止命令、指示）を始め、北海道、埼玉県、神奈川県、静岡県、大阪府、香川県などでは十数件以上に及んでいる一方で、一件も行政処分が実施されていない県も4県みられます。景品表示法の執行についても、同時期で、東京都は14件の指示を実施した一方、一度も実施していない県は14県にも及んでいます。

このような地域間での執行のばらつきにつけ込み、悪質な事業者が、執行の取組みが進んでいない県に活動の場を移して、消費者被害を拡散させる例もみられるところであり、国とともに都道府県全体としても法執行の強化が必要であると考えます。

(執行の体制と人材)

法執行の強化のためにはまず、体制を整える必要があります。

特に、執行を担う人材の強化が重要な課題です。

地方関係者との意見交換では、例えば、「執行担当職員を増やしたいが、現状維持が精一杯」「本来であれば執行を担当する職員が「基金」関連の業務に取られている」など執行を担う人員の強化は「現場」ではなかなか困難であるとする意見や、消費者庁に対して「執行に関する研修を充実してほしい」との要望がありました。

一方で、執行担当者の増加や執行事務への専任化を図り、体制強化を進める県や、県警との人的交流によって執行のノウハウの蓄積を図るなど、執行を担う人材の育成を進める県もみられました。

(地方での連携と国との連携)

同時に、法執行の強化のためには、都道府県同士の連携、都道府県と市町村の連携、国と地方公共団体との連携も重要な課題です。

「現場」の取組みの事例で挙げたように、管内の市町村と執行に関する情報共有を図ることや執行の要請に応じるなど地域内での連携に取り組む地方公共団体、近隣の都県と立入検査や行政処分を共同で実施するなど地域間の連携を進めている地方公共団体もみられます。また、他県から事業者指導の連携の提案があり、検討している県もあるなど、連携に向けた動きは着実に進みつつあります。

そのような中で、地方公共団体によっては、例えば、県の法執行について、市町村担当者から「県は全然執行をしてくれない」との意見や県の消費生活相談員からは「被害情報を執行担当者に持ち込み、事業者指導を要請しても、対応してくれない」「県には調査・勧告権限があるのだから、市で受けた相談を基に県で対処してほしい」という意見がみられました。

一方で、県の担当者からは「執行強化まで手が回らない」という意見や「消費者被害は広域化しており、そうした案件は国で対応してほしい」といった意見もみられました。

法執行の「力」は、実務をこなす中で蓄積されていくものです。「力」をつけていくことは容易ではなく、継続的な努力や相応の期間を要するものです。

したがって、法執行の強化のためには、国としても厳正な法執行を行うとともに、地方公共団体の主体的な取組みに対して、国としての支援や協力を積極的に行い、全国的な規模でも執行の強化の実が挙がるよう積極的に取り組んでいくことが重要な課題です。

① 法執行を担う体制整備と人材強化

【地方への期待】

○ 執行を担う職員の配置と専任化を

そもそも消費者行政を担当する職員が少ない県や、配置されていても法執行を担当する職員が他の業務を多数兼務し、執行に専任できる環境にはないといった県も少なくありません。定員管理、財源確保の問題にも直面する中、体制強化は必ずしも容易ではない実情にあります。しかしながら、執行の過程では綿密な調査や証拠の積み重ねが必要となるなど、法執行は、少人数で「片手間」でできる事務では決してありません。

このことから、都道府県においてはまず、執行担当者の新たな配置や専任化を進めることを強く期待します。

○ 執行を担う職員の経験・研修の充実を

法執行を担当する職員が少ない県では、立入検査のノウハウ、調書の作成、事実認定など、執行に要する専門性や実務経験の蓄積、執行業務の前提となる法解釈能力の向上が執行担当者の努力だけでは十分には行き届かない環境にあるともいえます。このように一県の努力だけでは、執行担当者の実務面の能力の向上を図ることが容易ではない場合もあります。

そこで、このような県と先導的な取組みを進めている都道府県との間の連携を促進することを期待します。

もちろん、必要に応じて国がこのような連携の具体化を支援することなども重要であると考えます。

○ 組織としての位置づけの強化を

法執行の体制の充実が進まない背景としては、そもそも、執行業務を含めた消費者行政に対する組織としての位置づけや「優先度」が明確にされていないことが挙げられると考えます。

したがって、首長を始め担当幹部の認識を深めることを強く期待します。

特に、首長自らが執行を重視し、取組みをリードする姿勢や基本的な方針を明らかにすることが不可欠であると考えます。それによって、執行担当者の増員や執行業務への専任化など、人員配置の充実、執行担当専門部署の設置など組織強化を図ることが可能になると考えます。

また、執行の「現場」には「危険」が伴います。労災対応などリスク管理や執行業務の勤務評定への適切な反映、「キャリア・パス」の構築を図るなど、執行担当者の「やる気」「意識」の向上を支えることが望まれます。

【消費者庁としての取組み】

○ 研修員の受入れなどによる人材育成の強化に取り組みます

消費者庁の執行担当部署に地方公共団体からの行政実務研修員を積極的に受け入れることとします。

併せて、先導的な取組みを進める都道府県において他の地方公共団体から研修員の受入れが具体化するように消費者庁が仲介役を果たしたいと考えます。

これらによって、直接に実務経験を積む機会が提供され、各地方公共団体の執行業務の中心を担っていく職員の育成を支援するとともに、国と地方公共団体、地方公共団体間の人的連携を強化します。

○ 執行担当職員への研修を充実します

消費者庁において、都道府県の執行担当者などを対象とした、執行・法令研修などの一層の充実・強化を図ります。

特に、ケース・スタディの充実などによる「実戦志向」の研修を充実します。

また、特定商取引法、景品表示法、JAS法など消費者庁が関連する法令に関する研修を一体として実施してまいります。

○ 国・国の地方機関との連携・協力を強化します

関係する国の地方機関との連携・協力も図り、特定商取引法などの処分実績がない、あるいは、少ない県に対して、国や関係する国の地方機関が立入検査に立会うなど、執行担当者に具体的なノウハウの伝播を図ります。

② 国と地方などの連携の強化

【地方への期待】

○ 地域内での連携を

事案の発掘、寄せられた情報の確認など都道府県の執行担当者が市町村の相談窓口などから情報を入手する仕組みを確保することや、執行に際して市町村から都道府県へ申し出を行うことができる体制を整備するなど、都道府県と市町村の間の連携を強化することが不可欠であると考えます。

また、執行担当者と相談員との意思疎通や連携が必ずしも上手くいっていないのではないかという指摘もみられることから、都道府県内においても、消費生活センターの相談員と執行担当者の緊密な情報交換を図るなど、実務レベルでの両者の間の連携を強化することが不可欠であると考えます。

このため、連絡会議を開催するなど、意思疎通の緊密化を図ることを期待します。

また、都道府県警から執行担当部署への職員（警察OBを含む）の受入れによる実務ノウハウの吸収、立入検査時の連携、悪質な事案の告発などを通じ、行政サイドの人材強化や行政処分と捜査との協力を図ることを期待します。

さらには、執行担当者が相談員からもたらされる情報を分析し、執行につなげていくための法解釈や事実認定などの能力を高めていくために、法解釈や違反事実の裏付けにおいて関係法令を始めとする各分野の専門家の知見を活用するなど、執行過程において弁護士などの専門家との連携を図ることを期待します。

○ 地域間での連携を

事業者の国内の活動には地理的な一定の圏域が予め定まっているわけではあません。圏域を越えて展開される悪質な事業者の活動を是正していくためには都道府県レベルでの連携を図る必要もあります。

このため、例えば、広域圏のレベルで先導的な取組みを進める都道府県を中心として、共同調査を実施し、現場ベースでのノウハウの共有化を図ることや、定期的な連絡会議の開催により情報共有を図るなど、広域的な視野での執行の強化を期待します。

○ 国との連携を

法執行に当たっては、国としては全国的に被害が及んでいる、または、及ぶ恐れのある事案などに対処するとともに、地域レベルの事案については、都道府県が地域の実情を踏まえて対処するなど、国と地方公共団体とが役割を分担しつつ連携を図ることが不可欠であると考えます。

このため、被害情報、法執行の取組み状況など、情報の共有化を一層進め、必要な連携を図りながら執行に取り組むことが重要です。もちろん、必要に応じて国がこのような地域レベルの事案についても、情報やノウハウの提供などを通じて支援することなども重要であると考えます。

【消費者庁としての取組み】

○ 連携のための「場」づくりに取り組みます

関係する国の地方機関との連携・協力も図りながら、ブロックごとに国と都道府県の執行担当部署の責任者が執行強化に向けた情報交換、意見交換などを行う「場」をつくれます。

(略)

○ 情報の「ネットワーク」を強化します

(独) 国民生活センターなど関係機関の連携・協力も得ながら、消費者庁と都道府県の担当者との間での情報の迅速な提供・連絡・伝達の「ネットワーク」を強化して、国の法解釈や事例についての情報の共有化などを図ります。

地方消費者行政の充実・強化のための指針（平成 24 年 7 月消費者庁）〈抜粋〉

II 基本的方向性

〈中長期的展望に立った地方消費者行政の目指す姿〉

（略）

1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり

消費者基本法では、消費者の安全が確保され、商品及び役務について消費者の自主的かつ合理的な選択の機会が確保され、消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であるとしています。

こうした消費者の権利を守るためには、“どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり”が重要です。

消費者に最も身近な存在である市町村における窓口の整備・充実とともに、都道府県において、広域的で高度な案件に対応できるよう消費生活相談体制の充実が図られることが必要です。しかし、人口規模や人口密度、高齢化率などの人口構成、地形、産業構造や財政状況など、地域を取り巻く様々な条件により自治体が抱える課題は多様です。こうした多様性に配慮しながら、都道府県においては市町村の取組を支援し、補完的な役割を果たしていくことで、また、市町村自身も広域の取組を推進していくことで、“どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり”を実現していかなければなりません。

2. 法の厳正な執行と連携強化

消費者からの苦情・相談やあっせんに適切に対応するとともに、被害をもたらしている事業者の行為を是正するために法を厳正に執行することによって、安全・安心な消費生活が確保されます。

加えて、国と地方、地域内・地域間での連携を強化し、情報共有などを進めることで、被害の拡大防止や軽減、予防につながります。

また、安全・安心な消費生活の確保の取組を進めることは、公正な市場形成にも資するものと考えます。

（略）

III 消費者庁の取組

1. 基本的な考え

消費者庁は、地域主権の考え方を踏まえて、自治体との連携・協力をより強化し、地方消費者行政の充実に向けた取組を支援していきます。また、各地域における先進的な事例やモデル的な事例を収集・紹介するとともに、様々な機会をとらえて自治体の首長等へ働きかけを行っていきます。また、事業者に対しても、消費者基本法の基本理念にのっとり消費者の権利を尊重した事業活動を求めます。さらに、公正で質の高い市場形成のためには消費者行政の充実・強化が不可欠であるとの認識を共有し、自治体における取組への協力を働きかけていきます。

また、基金が終了する平成 25 年度以降においても、地方消費者行政に積極的に取り組む自治体を引き続き支援し、自治体での取組を下支えできるよう、必要な財源確保に向け、最大限の努力をしていきます。

こうした取組を進めるに当たっては、関係省庁との情報共有を進め、的確な役割分担と連携を行いつつ、内閣府特命担当大臣（消費者行政担当）を本部長とする地方消費者行政推進

本部において、地方消費者行政の充実・強化に向けた支援の在り方について検討・決定し、必要な施策をより積極的に推進していきます。

2. 継続的に取り組む事項

(1) どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり

(消費者ホットラインと、それを活用した地方支援のための相談体制)

「消費者ホットライン」を運営して、どこに相談すればよいのか分からない消費者を、最寄りの消費生活センターなどに案内しています。

また、独立行政法人国民生活センターでは、平日に消費生活センター等が話中で繋がらなかった場合や、土曜日・日曜日・祝日に消費生活センター等が開設していない場合に、消費生活センター等に代わってその相談を受け付けています。

今後、消費生活センターや窓口などで消費生活相談を受けられることを含めて、ホットラインの一層の周知を図っていきます。

(略)

(2) 法の厳正な執行と連携強化

(略)

(執行担当職員の研修と支援)

消費者庁は、参加者のニーズを踏まえつつ、都道府県の執行担当者などを対象とした執行研修を実施しています。

また、関係する国の地方機関との連携を図り、特定商取引法などの処分実績が少ない都道府県に対して、経済産業局が立入検査に立ち会うことなどにより、都道府県の執行担当者に具体的なノウハウを伝えます。

(情報のネットワーク化)

消費者庁は、独立行政法人国民生活センターや経済産業局などの関係機関と連携して、政策や法執行などに関する情報を自治体と共有するため、消費者行政ブロック会議を開催します。

(略)

加えて、特定商取引法に関しては、消費者庁と都道府県による特定商取引法執行ネットを活用して、既存の執行事案についての情報を共有するとともに、執行の際に必要な解釈事例についても情報共有を図っています。

(略)

IV 自治体への期待 (提言)

(略)

1. どこに住んでいても消費生活相談を受けられる体制づくり

(1) 市町村における消費生活相談体制の充実

(地域特性に応じた窓口の設置と充実)

身近なところで消費者が相談できる窓口の充実は、消費生活の安全・安心の確保のための第一歩であり、消費者安全法では、市町村は相談、あっせん、情報の収集と提供を行うとされています。

平成24年4月現在で、窓口を設置している市町村数は、1,623になり、設置率は93.2%となりました。市町村による窓口設置の状況を人口カバー率で見ると98.9%に上ります。

人口規模や人口密度、高齢化率や単身世帯の割合などの人口構成、地形、就業構造や産業構造、財政状況など、地域を取り巻く条件は自治体により大きく異なります。こうした要素は、市町村に寄せられる消費生活相談件数や内容、求められる相談体制などにも影響します。こうした諸条件を考慮しながら、どこに住んでいても一定水準の消費生活相談を受けられるよう、地域特性に応じた窓口を設置し、必要があれば、周辺市町村や都道府県との連携により体制を構築して、充実させていく必要があると考えます。

(略)

2. 法の厳正な執行と連携強化

(1) 法執行を担う体制整備

(執行を担う職員の配置と専任化)

そもそも消費者行政を担当する職員が少ない都道府県や、配置されていても法執行を担当する職員が他の業務を多数兼務し、執行に専任できる環境にはないといった都道府県も少なくありません。定員管理、財源確保の問題にも直面する中、体制強化は必ずしも容易ではない実情にあります。しかしながら、法執行は、その過程で綿密な調査や証拠の積み重ねが必要となるなど、法執行は、少人数で「片手間」でできる事務では決してありません。

このため、都道府県においては、執行担当者の新たな配置や専任化を進める必要があると考えます。

(執行を担う職員の経験の充実)

法執行を担当する職員が少ない都道府県では、立入検査のノウハウ、調書の作成、さらには事実認定など、執行に要する専門性の確保や実務経験の蓄積、法解釈能力の向上が執行担当者の努力だけでは十分には進まない環境にあるともいえます。

このような県と先導的な取組を進めている都道府県との間の連携を促進する必要があると考えます。

(略)

(2) 国と地方、地域内・地域間での連携強化

(地域内での連携)

事案の発掘、寄せられた情報の確認など、都道府県の執行担当者が市町村の相談窓口などから情報を入手する仕組みを確立することや、執行に関して市町村から都道府県へ申出を行うことができる体制を整備するなど、都道府県と市町村の間の連携を強化することが重要です。

また、執行担当者と消費生活相談員との意思疎通や連携が必ずしも上手くいっていないのではないかという指摘もあり、都道府県内においても、消費生活センターの消費生活相談員と執行担当者との間で緊密な情報交換を図るなど、実務レベルでの連携を強化することも不可欠です。このため、庁内における連絡会議を開催するなど、意思疎通の緊密化を図る必要があると考えます。

また、都道府県警察から執行担当部署への職員（警察OBを含む。）の受入れによる実務ノウハウの吸収、立入検査時の連携、悪質な事案の告発などを通じ、執行体制の強化や、行政処分と捜査との協力を進めることが重要と考えます。

さらには、執行担当者の法解釈や事実認定などの能力を高めるために、弁護士などの専門家との連携も必要です。

(地域間での連携)

事業者の活動は地理的に一定の圏域があらかじめ定まっているわけではありません。圏域を越えて展開される悪質な事業者の活動を是正していくためには、都道府県間レベルでの連携を図る必要もあります。

このため、例えば、広域圏で先導的な取組を進める都道府県を中心として、共同調査を実施し、現場ベースでのノウハウの共有化を図ることや、定期的な連絡会議の開催により情報を共有するなど、広域的な視野での執行の強化を進める必要があると考えます。

(国との連携)

法執行に当たっては、国は全国的に、あるいは広域に被害が及ぶ事案などに対処し、地域レベルの事案は、都道府県が地域の実情を踏まえて対処するなど、国と自治体とが役割を分担しつつ緊密な連携・協力を図ることが不可欠です。

このため、被害情報、法執行の取組状況など、P I O－N E Tや特定商取引法執行ネット、景品表示法執行N E Tシステムなども活用しながら、情報の共有化を一層進め、連携を図りながら執行に取り組むことが重要です。

(以下略)

国の行政機関等における P I O - N E T 情報の利用指針

(平成 23 年 4 月 11 日付け消費者庁地方協力課長決定) <抜粋>

1. 趣旨

P I O - N E T (全国消費生活情報ネットワーク・システム) に登録された苦情相談情報(以下「P I O - N E T 情報」という。)については、従来より、一部の行政機関等に対し、閲覧に限ってその利用を認めてきたところである。消費者庁としては、同情報を利用できる関係行政機関等を増やすとともに、閲覧範囲を広げることが、消費者行政のさらなる推進に資するものと考えられることから、今般、P I O - N E T 情報の利用機関・範囲を拡大することとした。

これを受けて、情報の信頼性確保、消費生活センター及び消費生活相談窓口(以下「消費生活センター等」という。)の業務負担増への対応、情報漏えいの防止等の観点から、国の行政機関等(独立行政法人を含む。ただし、P I O - N E T の運営主体である国民生活センターを除く。以下「行政機関等」という。)の利用指針等を定めることとする。

2. 利用の手続

(1) 利用事項

P I O - N E T 情報の利用は、「国の行政機関への P I O - N E T 端末設置に伴う利用指針等」(平成 22 年 7 月消費者庁・国民生活センター)に基づき同情報を利用している行政機関等と同様、その閲覧(画面の印刷を含む。)に限定するものとする。

(2) 利用登録

利用の登録に当たっては、行政機関等の消費者行政担当課ごとに「P I O - N E T 情報利用者(登録・削除)申請書」(様式)により、利用する職員を消費者庁地方協力課(以下「地方協力課」という。)に申請することとする。

申請があった場合には、地方協力課は、消費者政策の推進に資するものか否かの観点から当該申請の目的等を審査した上で、原則、各担当課職員 3 名を上限として、アカウント(以下「利用アカウント」という。)の発行を決定する。

(3) 利用範囲

P I O - N E T の消費生活相談情報データベースの全ての情報。ただし、過去に遡って閲覧可能な情報は、過去 10 年度分までとする。

(略)

3. 利用目的の限定

上記 1. に基づき P I O - N E T 情報の利用を認められた行政機関等(以下「利用機関」という。)は、P I O - N E T 情報を利用するに当たっては、自らが所管する法令の執行や消費者政策の企画・立案・実施のために必要な限度において行うこととする。

4. 利用機関が利用する際の安全管理に関する指針

外部への情報漏えいを防止するため、利用機関は、次に掲げる措置を講じなければならない。

ア 情報の複製等の制限、データ廃棄の際の情報漏えい防止の徹底を行う。

イ データ管理責任者を指定し、データの安全管理を行う。データ管理責任者は、P I O - N E T情報の利用を申請した課の長とする。

ウ データ管理責任者は、データにアクセスできる職員をあらかじめ指定して、P I O - N E Tにアクセスする際のパスワード管理を徹底する。

エ 万が一、外部への情報漏えいが発生した場合には、原因究明を行うこととし、有効な再発防止策が講じられるまで運用を停止する。

5. 消費生活センター等に対するP I O - N E T情報に関する詳細情報の照会

利用機関は、苦情相談情報の詳細について消費生活センター等や相談者に照会する場合は、地方公共団体の消費者行政担当課に対して文書で依頼を行うこととする。このとき、併せて国民生活センターに対して当該依頼文書の写しを送付する。

照会する情報の対象は消費生活センター等の文書保存期間（通常5年）内に登録された情報に限るものとする。

利用機関は、照会を行うに際し、特定の消費生活センター等に対し照会が集中すること等により過度な負担とならないよう十分留意する必要がある。地方公共団体の消費者行政担当課から、照会が集中すること等により相談業務に支障が出ている旨の申し出があった場合には、必要に応じて地方協力課が利用機関と調整を行うものとする。

6. P I O - N E T情報の外部公表

- (1) P I O - N E T情報は、相談者からの申し出情報に基づき登録されたものであり、その表現内容が統一されているものではない。このため、検索等行うに当たっても、その条件の設定次第で、抽出される情報件数が異なるという事態が容易に生じ得るものである。したがって、利用機関が苦情相談件数や事例を対外的に公表する場合には、公表するデータは、「独立行政法人国民生活センター情報提供規程」（平成12年5月16日独立行政法人国民生活センター規程第1号）及びP I O - N E Tデータ取扱規則」（平成15年10月1日独立行政法人国民生活センター達第50号）に基づき、原則として国民生活センターが提供する。利用機関は、地方協力課を通じて国民生活センターに資料請求（検索依頼）を行うこととする。

なお、利用機関がP I O - N E T情報を用いて行う公表とは、次のとおりである。

- ・マスコミ等に資料を公表・配布する場合
- ・公開することを前提として審議会等で資料を配布する場合

- (2) 苦情相談事例の公表に当たっては、相談者の個人情報識別されないことがないよう配慮する。また、確認すべき内容や方法については、国民生活センターに一任する。

7. 活用状況の報告

利用機関はP I O－N E T情報の法執行への活用状況などについて、原則として四半期ごとに地方協力課に対し報告を行う。地方協力課は当該活用状況の報告を取りまとめて、P I O－N E T利用者が閲覧可能な「消費者行政フォーラム」に国民生活センターを通じて掲載するものとする。

(以下略)

P I O - N E T データ取扱規則

(平成 15 年 10 月 1 日達第 50 号国民生活センター) <抜粋>

最終改正 平成 24 年 2 月 23 日 達第 12 号

(目的)

第 1 条 この規則は、独立行政法人国民生活センター(以下「センター」という。)が運営する P I O - N E T に係る電子計算機システム(消費生活相談早期警戒システム(P I O - A L E R T)を含む。以下「システム」という。)及びシステムとオンライン接続される消費者行政担当部局、ならびに消費生活センター等(以下「端末設置センター」という。)に設置する端末装置類に係るデータの管理及び取扱い等について必要な事項を定め、システムを用いて行う業務の適正かつ円滑な運営に資することを目的とする。

2 システムとオンライン接続される国の機関に設置する端末装置類に係るデータの管理及び取扱い等については別に定める。

(対象とするデータ)

第 2 条 この規則で対象とするデータは、システムの運用に係る入出力帳票及び電磁的記録媒体(以下「電子媒体」という。)に記録されているデータであって消費生活相談情報とする。

(略)

(データの利用)

第 10 条 センター及び端末設置センターを設置した地方公共団体は、システム又は端末装置類から出力されたデータを、法律、条例、その他の規程に基づき、消費者被害の未然防止・拡大防止又はその救済に資するために利用するものとする。

(法律に基づくデータの開示)

第 11 条 センターは、独立行政法人等の情報公開に関する法律(平成 13 年法律第 140 号)に基づくデータの開示請求に対しては、法に定める不開示情報を除き、開示することとする。

2 データの開示に関するセンターの規程の改定を行うときは、端末設置センターの意見を聴取することとする。

(情報提供に当たっての配慮)

第 12 条 センター又は地方公共団体がシステム又は端末装置類から出力されたデータを用いて情報を提供するに当たっては、次の各号に配慮しなければならない。

- (1) 特定の個人が識別されないようにすること
- (2) 他の地方公共団体の情報公開条例等及び公表規程に反しないこと
- (3) 消費生活相談情報は、相談受付機関が相談者の申し出を要約したもので、事実関係が必ずしも確認されたものではないこと

(消費生活相談情報の提供)

第 13 条 消費生活相談情報について、センター又は端末設置センターが、自らの情報を提供する場合は、その内部規程等に従う。

2 消費生活相談情報について、個別の情報及び、個別の情報を編集又は加工したもの（以下「加工情報」という）を提供しようとする場合において、当該情報にセンター又は他の端末設置センターが入力した情報が含まれている場合は、該当するセンター又は端末設置センターの了解を得て情報提供することができる。ただし、次の各号のいずれかに該当する場合は了解を必要としない。

(1) 事業者名又はブランド名を除いた加工情報

(2) 人の生命、健康、生活又は財産に重大な被害を及ぼす又は及ぼすおそれがあるために公にすることが必要である場合の加工情報

(3) 全国的に多発し又は多発するおそれがあるために公にすることが必要である場合の加工情報

3 前項ただし書きの各号に関し情報提供する場合は、センターコード(名称を含む)、受付番号、県コード(名称を含む)、地域コード及び処理結果情報を除くとともに、統計情報については、受付センターが特定されることのないよう留意するものとする。

4 (略)

5 同条第 1 項から 3 項の規定にかかわらず、センターは独立行政法人国民生活センター法及び同情報提供規程に基づき、消費者被害の未然防止・拡大防止又はその救済に資するため、国の行政機関の情報提供要請及び関係する機関・団体からの法令に基づく照会に応じるとともに、センターが認めた団体等からの情報提供要請に応じることができる。

(留意事項等)

第 14 条 前条の規定に基づいて情報提供する場合は、第 12 条の規定を遵守するとともに、同条第 3 号の主旨を明示するものとする。

2 地方公共団体が事業者名又はブランド名を含む全国ベースの加工情報を提供する場合は、事前にセンターに連絡するものとする。

苦情相談情報の効果的活用のための検討会議報告書 (平成 19 年 3 月内閣府国民生活局) <抜粋>

I. P I O - N E T の現状と問題点

(P I O - N E T の利用の拡大)

P I O - N E T 情報は第一義的には相談員の支援のためのシステムとして利用されてきたものだが、これらの情報は内閣府などにおける政策の企画や国民への注意喚起などという形で情報提供され、利用されてきた。それと同時に最近では多くの行政機関に対しても、その依頼に基づいて情報の提供が行われている。また、地方自治体においても、消費生活センターに限らず、消費者政策の企画・立案を担当する課・室において情報提供や法執行業務などに活用されている。

II. P I O - N E T の意義の明確化・目的の拡充

本報告の主課題は、P I O - N E T をどのように効果的に活用していくかにあり、具体的には行政機関にも P I O - N E T を開放していくことにあるが、そのためには P I O - N E T の意義・目的や利用に当たってのルールを明確にする必要がある。

P I O - N E T とは何かについて、これまで明確にされることがあまりなかったが、今後は「消費生活センター等が受け付けた、氏名等の個人を特定できる情報を除いた苦情相談情報で、国民生活センターに伝送され蓄積されているデータベース」という共通理解が必要である。この意味では、地方の消費生活センターが保持している伝送前の情報は含まれないことになる。

これからの P I O - N E T のあり方を考えていく上で、まずこのシステムが「社会全体の共有インフラ」であることを明確にする必要がある。

P I O - N E T の利用が、法執行への活用や製品事故情報の共有化の観点から国の行政機関においてもより効果的な活用をしていくという新たな要請に応えていくためには、システムの目的を拡充し明確にする必要がある。具体的には、以下の 3 点である。

- ① 各地の消費生活センターの消費生活相談業務の支援のため
- ② 法執行への活用など行政機関による消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため
- ③ 国・地方公共団体の消費者政策の企画・立案や国民・住民への情報提供への活用のため

こうした目的の拡充が、消費者にとっても単に自分の問題の解決にとどまらず、社会全体の課題の解決につながるということについて理解を深めることが重要であり、リーフレットの作成やホームページを通じ消費者にわかりやすく周知していくことが必要である。

III. 苦情相談情報の効果的活用の方策について

1. 国の行政機関への情報提供について

(1) 国の行政機関への苦情相談情報の提供の重要性

悪質事業者の処分・指導の必要性が高まっているほか、ガス湯沸器やシュレッダー等による製品事故が多発し、製品事故情報の共有化が急務となっている。これらへの対応として、近年、苦情相談情報の存在価値が高まるとともに、悪質事業者に対する行政処分の端

緒情報として有効に活用されるようになったり、事故情報のデータベースとして関係機関で共有することにより消費者被害の未然防止や拡大防止のために活用できるのではないかと、情報としての有用性が認識されるようになってきた。

現在、国の行政機関への情報提供は、原則として依頼に基づき慎重にチェックした上で紙媒体で相談概要等の情報提供が行われているが、P I O - N E T情報の法執行へのより効果的な活用や製品事故への機動的な対応にあたって、十分とは言えないと考えられる。

これらを踏まえると、P I O - N E Tを巡る新たな要請に対しては積極的に対応していくべきであり、利用に関する以下のような適切なルールなどを定めた上で、行政機関においてもP I O - N E T端末を設置し、情報の閲覧を可能とするべきである。

(3) 国の行政機関における利用の具体的あり方

(P I O - N E T端末の利用者の範囲)

P I O - N E T端末の設置を行政機関に広げるとしても、P I O - N E Tの目的とデータの保護を考慮しなければならない。このため、必要以上に拡大せず、当面、要望のある国の行政機関の消費者政策担当課長会議の窓口課などに配置することを原則とすべきである。また、P I O - N E T端末にアクセスできる人数を必要最小限にとどめ、情報漏えいリスクを最小にすることが必要である。加えて、端末装置から出力されたデータの利用者は、消費者行政担当課内部の利用に限ることとし、P I O - N E Tの利用目的の範囲内で利用すべきである。

(国の行政機関が閲覧できる苦情相談情報の範囲)

P I O - N E T情報の中には事案の発生日月、相談概要、事業者名、型式、処理結果概要などの有用な情報が含まれている。地方公共団体に実施したアンケート調査の結果では、約7割が国の行政機関にP I O - N E T端末の設置を認めてもよいとしながらも、ほとんどのセンターで、閲覧できる情報の範囲等に配慮が必要としている。

これらを踏まえると、P I O - N E T登録項目のうち、処理結果に関する情報については、相談員の相談処理業務の参考に資するために、各地の消費生活センターが入力を行っているという位置づけが強いことなどから、処理結果に関する情報を除くこととし、その他の情報については原則全ての情報を閲覧可能にすることが適当である。

(略)

(6) 個人情報の保護との関係について

個人情報保護の観点からP I O - N E Tに登録される情報には、氏名、住所等の個人を特定する情報は入力しないこととしているため、独立行政法人等の保有する個人情報の保護に関する法律、及び行政機関の保有する個人情報の保護に関する法律上の「個人情報」にはあらず、基本的には法律上の問題はないと考えられる。しかしながら、個別の事例によっては、他の情報と照合して特定の個人を識別できる可能性も否定できない。このため、国の行政機関は情報漏えいなどが生じないように、内部管理を厳格にする必要がある。

一方地方においては、内閣府が地方公共団体に実施したアンケート調査の結果によると、個人情報保護条例・情報公開条例上の問題なしとした自治体が約 57%であるが、一部には個人情報保護条例・情報公開条例上の問題点として、「オンライン結合による提供の制限規定により、個人情報保護審査会の意見を聴く必要がある」、「利用及び提供の制限規定により、外部への情報の提供にあたっては、規定上の条件をクリアする必要がある」、「情報公開条例上、P I O - N E T には事業者情報が含まれているので、システムの一員として国の行政機関がルール等に従い情報を利用する旨の協定等が必要」といった意見を示すものもあり、調整が必要な場合も考えられる。

(以下略)

地方公共団体における苦情処理体制の整備について
(昭和 45 年 5 月 4 日付け経済企画庁国民生活局長通知) <抜粋>

各都道府県知事殿

経済企画庁国民生活局長

地方公共団体における苦情処理体制の整備について

昭和 45 年度より、都道府県（地方交付税の交付を受けない都道府県を除く。）に対して消費生活苦情処理体制整備費補助金が交付されることになりましたが、この補助金の取扱いに関連して、地方公共団体における苦情処理体制の整備についての基本的な考え方を別紙のとおりとまとめたので、通知いたします。

別 紙

地方公共団体における苦情処理体制の整備について

1. 趣旨

(略)

2. 地方公共団体における苦情処理体制の整備

前述のように、経済企画庁においては、昭和 45 年度より、都道府県に対し、消費生活苦情処理体制整備費補助金を交付し、地方公共団体における苦情処理体制の整備を推進することとしたわけであるが、この補助事業の運営を中心として、地方公共団体における苦情処理体制の整備についての基本的な考え方を示すと次のとおりである。

① 窓口の設置、苦情相談の受付

(略)

② 苦情のあっせん

窓口で受けつけた苦情については、単に相手方肉情を取りつぐだけでなく、解決に必要な情報を提供し、当事者の希望があればあっせん案を提示するなど積極的に取り組み、その苦情が最終的に解決されるまで責任を持って見届けることが必要である。この場合においては、当該ケースについて、一般的な知識を有する者のほかに場合によっては、深い専門的知識を有する者（以下「専門的知識を有する者」という。）を委嘱して処理させることを考慮すべきである。

(以下略)

消費生活相談対応マニュアル（平成 25 年 12 月消費者庁地方協力課）〈抜粋〉

第 1 章 消費生活相談員として

消費生活相談員の心構え

(略)

3 消費生活相談の基本的な対応を認識する

(略)

(3) 積極的にあっせんをする

- ・ 消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力等の格差に鑑み、消費者の被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済されることが消費者の権利であり、その権利をまもるために、あっせんを積極的に実施する必要があります。
- ・ あっせんは、①金銭的な被害があってその回復を求めるとき、②相談者が高齢あるいは若年であったり、障害を有する場合など、相談者の自主交渉では十分な解決に至らないと考えられるとき、③自主交渉では解決できなかったときなどに、消費生活相談員が事業者と直接に電話や面談等で説得や交渉を行って、問題を解決する方法です。あっせんは、消費生活相談員の知識、経験、交渉力、説得力などをフルに活用して、事業者と粘り強く交渉を行うものであり、周到的準備が必要となります。
- ・ また、あっせんすることで、事業者の組織や取引の仕組みを知ることができ、問題点が明確になります。更には、継続的に事業を進めていくとする事業者に対しては、あっせんすることで、紛争の解決だけでなく、今後の改善を要望することができ、消費者被害の拡大防止や未然防止が可能になります。
- ・ あっせんは、消費生活相談員としての知識・経験の蓄積に大いに役立ちます。その積み重ねが、消費生活相談員としての役割を果たす上での実力の向上につながり、結果として消費者被害防止に役立つこととなります。

(以下略)

都道府県別相談業務の実施状況

(地方消費者行政の現況「平成25年度地方消費者行政の現況調査」(平成25年6月調査消費者庁))

VI. 事業の実施状況

VI-1 相談事業の実施状況

(3) 都道府県別 相談業務の実施状況 (受付件数)

(単位: 件)

	平成22年度		平成23年度		平成24年度		増減		増減率	
		あつせん 件数		あつせん 件数		あつせん 件数		あつせん 件数		あつせん 件数
1 北海道	36,497	3,468	35,492	2,805	32,818	2,386	▲ 2,674	▲ 419	▲ 7.5%	▲ 14.9%
2 青森県	11,496	825	9,507	849	8,824	876	▲ 683	27	▲ 7.2%	3.2%
3 岩手県	13,374	574	11,083	512	10,647	584	▲ 436	72	▲ 3.9%	14.1%
4 宮城県	22,713	856	19,649	738	19,570	1,205	▲ 79	467	▲ 0.4%	63.3%
5 秋田県	6,371	479	5,577	416	5,736	484	159	68	2.9%	16.3%
6 山形県	8,326	705	7,804	756	8,917	882	1,113	126	14.3%	16.7%
7 福島県	14,942	757	13,436	724	11,784	989	▲ 1,652	265	▲ 12.3%	36.6%
8 茨城県	23,279	1,707	22,225	1,643	20,635	1,707	▲ 1,590	64	▲ 7.2%	3.9%
9 栃木県	15,450	796	14,907	890	15,965	892	1,058	2	7.1%	0.2%
10 群馬県	17,124	1,121	16,301	971	16,485	1,193	184	222	1.1%	22.9%
11 埼玉県	48,261	4,619	49,329	4,717	46,720	4,695	▲ 2,609	▲ 22	▲ 5.3%	▲ 0.5%
12 千葉県	43,389	2,849	43,492	2,758	42,165	3,009	▲ 1,327	251	▲ 3.1%	9.1%
13 東京都	125,808	9,524	123,934	8,918	118,087	8,371	▲ 5,847	▲ 547	▲ 4.7%	▲ 6.1%
14 神奈川県	65,009	6,681	65,371	6,459	62,800	6,009	▲ 2,571	▲ 450	▲ 3.9%	▲ 7.0%
15 新潟県	15,995	765	15,447	788	14,831	971	▲ 616	183	▲ 4.0%	23.2%
16 富山県	10,526	458	10,299	619	9,267	496	▲ 1,032	▲ 123	▲ 10.0%	▲ 19.9%
17 石川県	8,524	465	7,891	470	7,744	590	▲ 147	120	▲ 1.9%	25.5%
18 福井県	8,194	708	8,241	664	7,947	687	▲ 294	23	▲ 3.6%	3.5%
19 山梨県	5,407	261	5,928	331	5,963	308	35	▲ 23	0.6%	▲ 6.9%
20 長野県	19,230	791	18,739	781	17,731	830	▲ 1,008	49	▲ 5.4%	6.3%
21 岐阜県	12,469	843	12,391	708	12,522	767	131	59	1.1%	8.3%
22 静岡県	23,147	1,406	24,054	1,392	24,218	1,504	164	112	0.7%	8.0%
23 愛知県	42,955	2,388	42,497	2,527	41,808	2,149	▲ 689	▲ 378	▲ 1.6%	▲ 15.0%
24 三重県	10,774	623	10,534	610	9,859	482	▲ 675	▲ 128	▲ 6.4%	▲ 21.0%
25 滋賀県	12,942	1,121	12,551	1,060	12,032	1,153	▲ 519	93	▲ 4.1%	8.8%
26 京都府	19,167	1,045	18,903	846	18,482	948	▲ 421	102	▲ 2.2%	12.1%
27 大阪府	71,456	5,195	72,431	5,214	67,726	4,919	▲ 4,705	▲ 295	▲ 6.5%	▲ 5.7%
28 兵庫県	42,796	4,273	40,421	3,940	43,062	4,060	2,641	120	6.5%	3.0%
29 奈良県	10,690	926	10,755	981	10,112	1,012	▲ 643	31	▲ 6.0%	3.2%
30 和歌山県	6,536	466	6,535	484	6,486	531	▲ 49	47	▲ 0.7%	9.7%
31 鳥取県	6,741	443	6,007	369	6,386	464	379	95	6.3%	25.7%
32 島根県	6,647	265	5,488	259	5,654	323	166	64	3.0%	24.7%
33 岡山県	16,197	1,180	15,635	1,171	15,402	1,267	▲ 233	96	▲ 1.5%	8.2%
34 広島県	29,573	1,726	27,230	1,643	26,753	1,698	▲ 477	55	▲ 1.8%	3.3%
35 山口県	14,129	885	13,455	820	12,399	837	▲ 1,056	17	▲ 7.8%	2.1%
36 徳島県	5,725	313	5,087	259	4,804	359	▲ 283	100	▲ 5.6%	38.6%
37 香川県	8,090	377	7,460	369	6,969	433	▲ 491	64	▲ 6.6%	17.3%
38 愛媛県	7,743	422	7,753	537	7,435	590	▲ 318	53	▲ 4.1%	9.9%
39 高知県	7,571	398	6,319	431	5,814	406	▲ 505	▲ 25	▲ 8.0%	▲ 5.8%
40 福岡県	56,043	4,805	53,694	4,568	52,186	4,825	▲ 1,508	257	▲ 2.8%	5.6%
41 佐賀県	8,556	970	7,992	1,056	7,595	1,119	▲ 397	63	▲ 5.0%	6.0%
42 長崎県	11,521	1,221	11,422	1,092	11,655	1,170	233	78	2.0%	7.1%
43 熊本県	16,392	614	15,088	743	16,775	740	1,687	▲ 3	11.2%	▲ 0.4%
44 大分県	8,153	547	7,771	466	7,551	484	▲ 220	18	▲ 2.8%	3.9%
45 宮崎県	12,081	432	11,072	379	11,541	526	469	147	4.2%	38.8%
46 鹿児島県	16,128	1,198	16,427	1,099	14,963	1,088	▲ 1,464	▲ 11	▲ 8.9%	▲ 1.0%
47 沖縄県	9,420	509	8,810	639	8,827	772	17	133	0.2%	20.8%
合計	1,013,557	73,000	982,434	70,471	953,652	71,790	▲ 28,782	1,319	▲ 2.9%	1.9%

※ 広域連合及び一部事務組合を含む。

※ 増減は平成23年度実績からの比較

独立行政法人国民生活センター中期目標（平成 25 年 2 月 28 日消費者庁）＜抜粋＞

（略）

1. 中期目標の期間

センターの中期目標の期間は、平成 25 年 4 月 1 日から平成 30 年 3 月 31 日までの 5 年とする。

2. 業務の効率化に関する事項

（略）

3. 国民に対して提供するサービスその他の業務の質の向上に関する事項

国、地方公共団体及び関係団体との適切な役割分担と緊密な連携を図りつつ、消費者問題に関する中核的实施機関として、複雑多様化する国民のニーズに応じて一層適時適切に業務を実施することに重点を置きつつ、以下に掲げる課題に取り組むものとする。

(1) 消費生活情報の収集・分析

① P I O—N E T の刷新

P I O—N E T について、「P I O—N E T 刷新に関する検討会」中間報告を踏まえ、相談現場において「記録する道具」から「消費生活相談を受けながら相談処理に役立つ道具」へ転換するため、平成 27 年 3 月末までに業務改善及びシステム改修を行う。

なお、刷新に当たり、消費者庁とともに、地方公共団体等の理解と協力を得て、入力項目の削減を実施し、仮登録の仕組みを導入することに加え、相談受付後の速やかな登録を再度徹底することなどにより、刷新後における相談受付から P I O—N E T に登録されるまでの平均日数を 10 日以内に短縮することを目指す（センターが自ら受け付けた相談については、平均 5 日以内に短縮する。）。

また、キーワードの大幅な整理を行った上で、逆引き辞書を作成するとともに、マニュアルの全面的な見直しを行う。

（以下略）

消費者事故等の通知の運用マニュアル（平成 21 年 10 月 28 日付け事務連絡）＜抜粋＞

平成 25 年 4 月 1 日最終改正

1. はじめに

このマニュアルは、消費者安全法第 12 条により行政機関の長、都道府県知事、市町村長及び国民生活センターの長に義務が課せられている消費者事故等の消費者庁に対する通知について、「消費者安全法の解釈に関する考え方」の消費者事故等の通知にかかる部分のポイントを示し、その運用に資することを目的とする。

(略)

3. ポイント

(1) 「通知までの基本的な流れ」の各段階におけるポイント

① 端緒情報の入手について

- 消費者からの苦情相談、消費者等からの申出、公益通報、職権探知等により入手した情報が対象であり、所掌事務に関わらず、職務上職員が知り得た情報について通知が必要（消費者事故等の情報が各省庁所掌事務のすき間に落ちるのを防ぐことが必要）。
 - ・ 通知主体が調査・捜査権などを有しておらず状況を把握するすべがないものであっても、要件を満たすと判断されれば対象。
- 通知主体が所管する法令を根拠として把握した情報や、当該法令により直接の監督対象等としている業者等についての情報のみならず、業務遂行上知り得た情報全般が対象。
- 消費者庁への通知にあたって、新たな調査義務・情報収集義務が課せられるものではない。

(略)

② 「消費者事故等」に該当するかの判断について

- 通知主体において、消費者事故等の要件に該当するか否かについての判断が必要。但し、重大事故等に該当しない安全分野の消費者事故等および財産被害分野の消費者事故等（以下「重大事故等以外の消費者事故等」）であって、P I O－N E Tの苦情相談情報として入力されるものについては、後述④参照

(略)

【財産被害分野】

法 2 条 5 項 3 号、8 項、政令 3 条、府令 3 条、4 条

- ・ 虚偽・誇大な広告・表示
- ・ 消費者との契約締結に際し、消費者が申込みの撤回・解除・解約をすることを妨げる以下のいずれかの行為
 - 不実告知、事実不告知
 - 断定的判断の提供
 - 不退去
 - 退去妨害

- ・ 契約締結・履行、申込みの撤回・解除・解約に関して、消費者を欺き、威迫し、困惑させる行為
- ・ 次のいずれかに該当する契約を締結し、または消費者を勧誘する行為
消費者契約法等によって取消事由となる不当勧誘
消費者契約法等によって無効とされる不当契約条項
- ・ 契約に基づく債務、又は契約解除・解約に伴う債務の履行拒否・著しい履行遅延
- ・ 景品表示法に違反する景品類の提供
- ・ 契約締結・勧誘時の不招請勧誘、書面交付義務違反、適合性原則違反、説明義務違反など、契約の締結に関する事業者の行為規制違反
- ・ 債務不履行時の損害賠償請求の制限違反、書面交付義務違反など契約の履行に関する事業者の行為規制違反
- ・ 申込撤回・解除・解約時のキャンセル料の制限違反など契約の解除等に関する事業者の行為規制違反

(略)

④ 重大事故等を除く消費者事故等の通知について

- 通知主体において、同種・類似被害の発生・拡大のおそれの有無についての判断が必要。但し、P I O-N E T入力される情報とそれ以外の情報について、以下のとおり。
 - ・ P I O-N E Tが配備された消費生活センターなどは、通常の業務で行っているP I O-N E Tへの苦情相談情報の入力をもって、通知となる。
 - ・ 各省庁の消費者相談窓口やP I O-N E T未配備の消費生活センター、地方公共団体の消費生活センター以外の部局などにおいては、同種・類似被害の発生・拡大のおそれの有無を検討し、おそれ有りと判断した場合に消費者庁に通知する。
- 重大事故等を除く消費者事故等の通知時期は、通知主体が、当該消費者事故等の事実が存在することを認知し、同種・類似被害の発生・拡大のおそれがあると認めた時点。
 - ・ 被害の発生・拡大のおそれを判断するために、調査等が必要不可欠である場合には、かかる調査を行った後に通知の判断を行うことは可。
- 被害の発生・拡大のおそれを判断するために、相応の情報蓄積が必要であるならば、情報の増加が認められた時点で複数の情報内容を集約して通知することも可。
- 被害の発生・拡大のおそれを判断するにあたっては以下のような事項を考慮すべき。

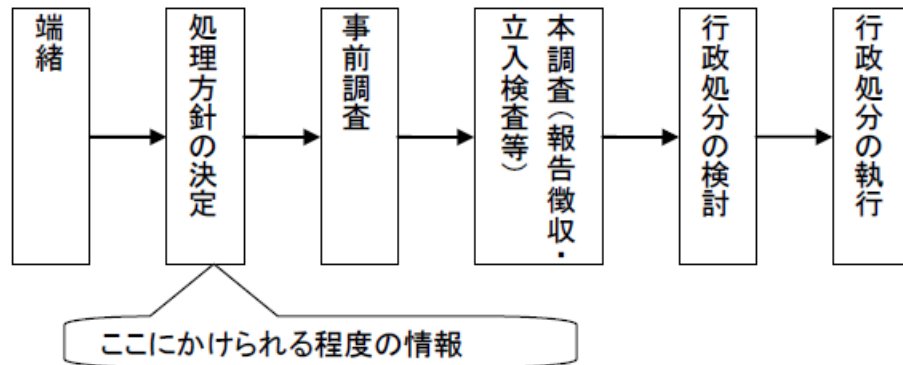
【消費者事故等の態様】

- ・ 通常予見される使用方法によって事故が発生しているか
- ・ 多数の消費者に被害が生じているか
- ・ 被害者が特定の年齢層に偏っているか
- ・ 被害の程度 など

【商品・役務の特性】

- ・ 商品・役務が大量生産されており全国的に流通しているか
- ・ 家庭において現に広く使用されているか
- ・ 同種の役務が広域に展開されているチェーン店で提供されているか
- ・ 事故原因となったものと同じ原料・部品を使用した商品が多数存在しているか
- ・ 同種の契約条項を含む契約締結の勧誘が広く行われているか
- ・ 事故原因となった原材料・部品が使用された商品の流通先が補足できているか
- ・ 事故発生の危険があることやその回避方法について広く知られているか など

- 判断に迷う場合には、前広に、消費者庁（安全分野は消費者安全課、財産被害分野は消費者政策課）に通知すべきか否かを相談。
- 各省庁・地方公共団体の執行部局が通知主体となる場合、通知すべき重大事故等を除く消費者事故等とは、たとえば、端緒情報のうち、ある程度の事件性・違法性を認め、指導・処分等のための調査（事前調査・立入検査など）の必要性を検討する必要があると判断した情報など。
 - 調査の結果事件性・違法性が認められなかったことなどにより行政処分等の必要がないと判断された情報も含む。
 - イメージ（あくまでイメージであり、これ以外の時点もあり得る。）



- 消費者事故等であって通知義務はかからないと考えられるものの例
 - 既に他の主体により行政処分等が行われ、対象行為が是正されている事例
 - 同種・類似の消費者事故等が発生・拡大するおそれがおよそないと考えられる個別事情に起因する事例 など

(以下略)