

消費者基本計画 概要（消費者庁）

消費生活室

第1 策定の趣旨

食の安心安全や高齢者の資産を狙った悪質商法など、暮らしの土台を揺るがす問題の発生に加え、行政の対応に消費者の不信を招く事案が発生する中で、各主体が消費者の立場に立って、基本的な政策の推進に万全を期すことが求められている。

このため、消費者基本法の基本理念にのっとり「消費者基本計画」を定め、政府を挙げた消費者施策の計画的・一体的な推進に取り組む。

第2 消費者施策の基本的方向

- 1 消費者の権利の尊重と消費者の自立支援
- 2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者施策の実効性の確保・向上
- 3 社会経済の発展への対応

第3 重点施策の推進

【平成26年度末までに重点的に取り組む施策】

①消費者の自助・自立を図る「消費者力向上の総合的支援」

- ・リコール情報の周知強化
- ・食品表示法に基づく表示基準の策定
- ・消費者教育基本方針の策定、地方公共団体支援
- ・食品ロス削減等の社会問題への対応
- ・消費者契約法の規定のあり方検討 等

②消費者に身近な地域における取組を充実する「地域力の強化」

- ・地方消費者行政の充実、強化による消費者被害の減少に向けた取り組み
- ・消費生活相談業務の一層の質の向上と体制整備
- ・PIO-NETの抜本的な刷新

③消費者トラブルへの対応を中心とした「消費者の信頼の確保」

- ・消費者安全法等により収集する事故情報の拡大や分析、活用の強化
- ・詐欺的な投資勧誘、インターネット取引等の被害の未然防止、被害回復の迅速化
- ・特定商取引法の厳正な執行 等

第4 「消費者基本計画」の検証・評価・監視

《省略》

《具体的な施策》

1 消費者の権利の尊重と消費者の自立支援

(1) 消費者の安全・安心の確保

- ア 情報を必要とする消費者に確実に届くよう、迅速かつ的確な情報の収集・発信体制を整備する。
- イ 情報の分析・原因究明を的確かつ迅速に進める。
- ウ 食の安全・安心を確保するための施策に取り組む。
- エ その他、消費者の安全・安心のための施策を着実に実施する。

(2) 消費者の自主的かつ合理的な選択機会の確保

- ア 消費者取引の適正化を図るための施策を着実に推進する。
- イ 表示・規格・計量の適正化を図るための施策を着実に推進する。

(3) 啓発活動の推進と教育の充実

- ア 消費者教育を体系的・総合的に推進する。
- イ 学校における消費者教育を推進・支援する。
- ウ 地域における消費者教育を推進・支援する。
- エ 消費者に対する普及啓発・情報提供に努める。

(4) 消費者意見の消費者施策への反映と透明性の確保

(5) 被害の救済と苦情処理・紛争解決の促進

- ア 消費者被害の救済のための制度創設に向け検討を行なう。
- イ 裁判外紛争処理手続を行う関係機関と連携し、消費者の苦情を適切かつ迅速に処理するとともに、紛争解決を着実に実施する。

2 地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者施策の実効性の確保・向上

- (1) 地方公共団体への支援・連携
- (2) 消費者団体等との連携
- (3) 事業者や事業者団体による自主的な取組の促進
- (4) 行政組織体制の充実・強化

3 社会経済の発展への対応

- (1) 環境に配慮した消費行動と事業活動の推進
- (2) 高度情報通信社会の進展への的確な対応
- (3) 国際化の進展への対応