

国民生活センターと関係行政機関との連携の強化について

平成 17 年 12 月 19 日

消費者政策担当課長会議決定

消費者基本計画(平成17年4月8日 閣議決定)においては、「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。」ことが盛り込まれている。本施策を具体化するため、以下により、国民生活センターと関係行政機関との連携の仕組みを構築することとする。

1. 連携の重点

本連携においては、以下のいずれかの要件を満たす緊要な消費者トラブルであって、関係省庁が多岐にわたるものへの対応に重点を置く。

苦情相談が急増するなど、多数の消費者に影響が及んでいるもの若しくは及ぶ恐れのあるもの

人の生命・身体・財産に重大な影響が及んでいるもの若しくは及ぶ恐れのあるもの

2. 連携の具体的手順

国民生活センターは、その政策提言等において、苦情相談の実態(PIO-NET に基づく分析、相談事例等)を明示するとともに、国民生活センターの対応を含め当該消費者トラブルの防止に向けて考えられる対応の方向性について内閣府に提示する。

なお、国民生活センターは内閣府に提示する政策提言等の内容について、原則、公表する。

内閣府は、国民生活センターからの政策提言等を踏まえ、次の通り対応する。

1) 関係府省庁が複数にわたる場合(内閣府を含めて3府省庁以上)

関係省庁担当課長会議を開催し、同会議において、当該政策提言等に係る消費者トラブルへの対応方針について協議する。

2) その他

所管省庁に対して、当該政策提言等について連絡する。

国民生活センターは、その行った政策提言等に係る苦情相談の推移、新たな手口や形態について、当該政策提言等を行った日から、適宜、内閣府を通じて関係省庁に対して情報提供等を行う。

3. その他

国民生活センターは、定期的(四半期に1回)に一般的な苦情相談の推移等(傾向、増減要因等)について、内閣府を通じて情報提供を行う。