

## 消費者の安全・安心に向けた取組みについて

平成18年9月29日  
内閣府 国民生活局

現在、ガス湯沸器、シュレッダー等による死亡・重篤事故が相次ぎ、消費者の安全に対する関心が急速に高まっていること等から、関係省庁間の情報共有やより緊密な連携が求められている。

従来より、内閣府は、各省庁からの要請に応じて、国民生活センターや地方の消費生活センターに寄せられた消費者からの苦情相談情報を提供してきたところであるが、関係省庁へのより迅速な情報提供、関係省庁間の広範な情報共有、苦情相談情報の効果的な活用を図る観点から、内閣府は、以下の対応をとることとする。

### 1. 関係省庁へのより迅速な情報提供

国民生活センターがPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）を通じて入手した情報については、従来より各省庁からの要請に基づき提供してきたところであるが、今後は、国民生活センターが入手した死亡・重篤事故情報は、内閣府を通じて関係省庁に迅速かつ積極的に提供することとする（参考1）。

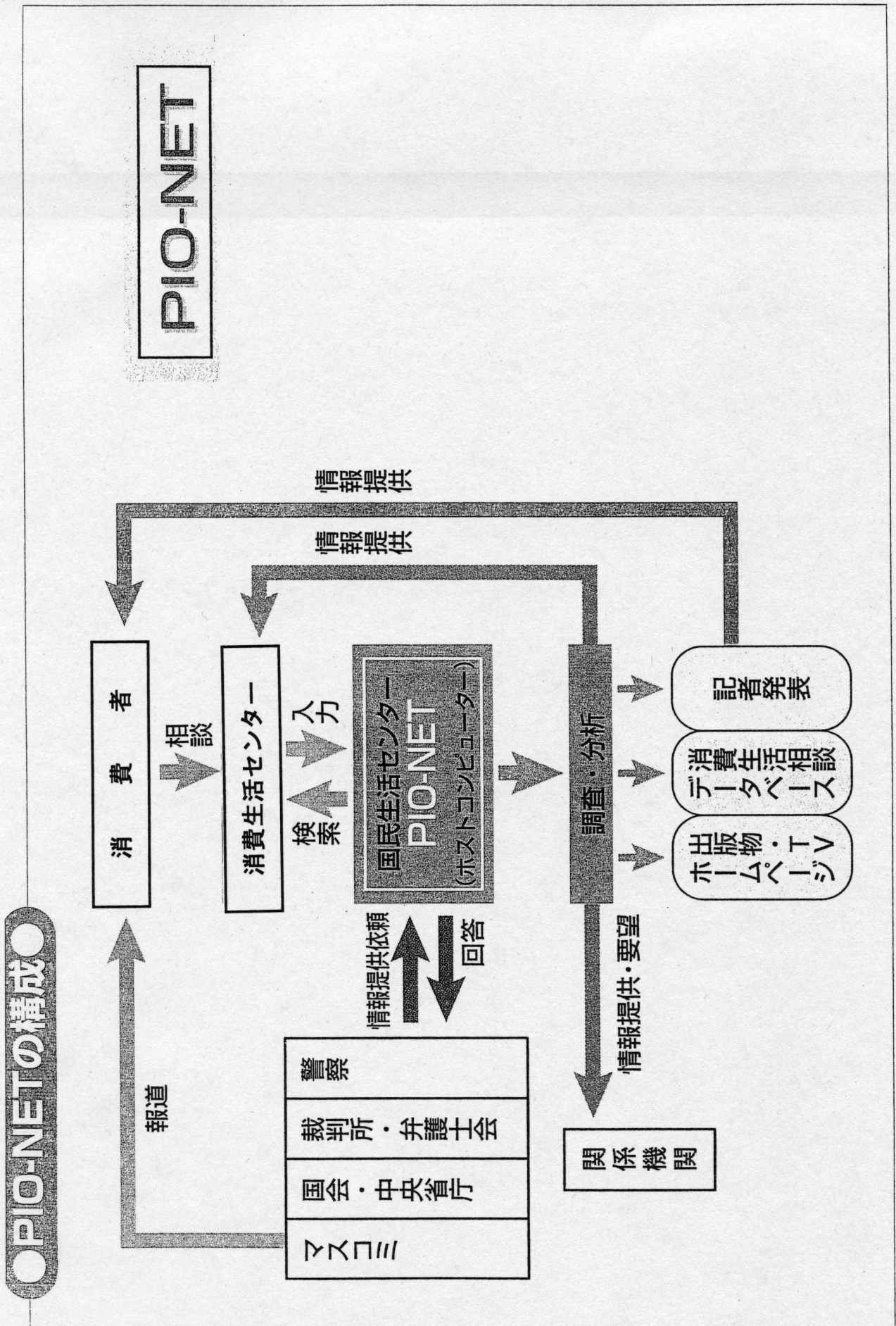
### 2. 関係省庁間の広範な情報共有

消費者が日常的に使用する製品による事故が社会的な問題となっていることに鑑み、消費者政策担当課長会議を定期的で開催し、関係省庁間で製品事故情報を始めとした情報を広範に共有し、連携の強化を図る（参考2）。

### 3. 苦情相談情報の効果的な活用

死亡・重篤事故情報以外の苦情相談情報についても、従来より消費者政策の企画・立案、消費者への情報提供等のため大きな役割を担ってきたところであるが、苦情相談情報の新たな役割が求められるようになってきていることを踏まえ、死亡・重篤事故情報のみならず広く苦情相談情報一般の効果的な活用方策について検討会議を立ち上げ、情報収集の迅速化及び的確な情報提供の方法等について検討を行う（参考3）。

以上



(参考2)

## 消費者政策担当課長会議の設置について

平成16年9月9日  
消費者政策会議幹事会決定

1. 消費者政策の推進等について密接な連絡、情報交換、協議等を行うため、消費者政策担当課長会議（以下「会議」という。）を設置する。
2. 会議の構成は、別紙のとおりとする。ただし、議長は必要があると認めるときは構成員を追加することができる。
3. 議長は、消費者問題への迅速かつ的確な対応を図る観点から、消費者政策の推進等に係る事項のうち特定事項に関する連絡、情報交換、協議等を機動的に行うため、当該特定事項に関する構成員の出席を求めて関係省庁等担当課長会議を開催することができる。
4. 会議の庶務は、内閣府国民生活局消費者企画課において処理する。
5. 前各項に定めるもののほか、会議の運営に関する事項その他必要な事項は、議長が定める。

〔別紙〕

議長

内閣府国民生活局長

構成員

内閣官房内閣参事官

司法制度改革推進本部事務局 参事官

公正取引委員会事務局 経済取引局取引部消費者取引課長

警察庁 生活安全局生活環境課長

防衛庁 長官官房文書課長

金融庁 総務企画局政策課長

総務省 大臣官房企画課長

法務省 大臣官房秘書課長

外務省 経済局政策課長

財務省 大臣官房総合政策課長

文部科学省 生涯学習政策局男女共同参画学習課長

厚生労働省 参事官（社会保障担当）

農林水産省 消費・安全局消費・安全政策課長

経済産業省 商務情報政策局消費経済部消費経済政策課長

国土交通省 総合政策局政策課長

環境省 総合環境政策局総務課長

内閣府 食品安全委員会事務局総務課長

内閣府 国民生活局消費者企画課長

内閣府 国民生活局消費者調整課長

(参考3)

## 苦情相談情報の効果的活用のための検討会議の開催について

### 1. 開催の趣旨

国民生活センターと地方の消費生活センターをオンラインで結び消費生活相談情報を収集するPIO-NETは、これまで消費者政策の企画・立案、消費者への情報提供、消費生活センターの消費生活相談業務への支援のために大きな役割を担ってきた。

そうした中で、情報提供の迅速化、行政機関の情報の利用可能性拡大など、PIO-NETの新たな役割が求められるようになってきている。

先般の国民生活審議会消費者政策部会でも、苦情相談情報の活用について議論が行われ、PIO-NETに寄せられた苦情相談情報をより効果的に活用していくため、情報収集の迅速化と情報の提供方法等につき、幅広い観点から検討を行い、19年央までに一定の結論を得ることとされた。

これらを踏まえ、苦情相談情報のより効果的な活用のための具体策について検討を行うため「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」を開催することとする。

### 2. 検討スケジュール（原則月1回ペースで計8回程度開催予定）

○検討期間：18年9月～19年3月末

- ・ 第1回～第2回（現状把握）
- ・ 第3回～第4回（ヒアリングと論点整理）
- ・ 第5回～第6回（論点の議論）
- ・ 第7回～第8回（取りまとめ等）

### 3. 検討体制

国民生活局に、有識者、地方公共団体、消費生活相談員、消費者団体、事業者団体、国民生活センターを構成員とした検討会議を開催する。

（構成メンバー）

座長	浦川 道太郎（早稲田大学大学院法務研究科教授）
委員	池山 恭子（東京消費者団体連絡センター事務局長）
	石川 純子（社団法人消費者関連専門家会議事務局長）
	遠藤 裕司（大阪府消費生活センター所長）
	下谷内 富士子（社団法人全国消費生活相談員協会理事長）
	鈴木 一光（仙台市消費生活センター所長）
	高橋 滋（一橋大学大学院法学研究科教授）
	田口 義明（独立行政法人国民生活センター理事）

事務局 国民生活局消費者調整課

### 4. 第1回会議の開催予定日

18年9月29日（金）

### 5. その他

会議の議事概要及び配布資料を公表。