

基本理念 消費者の権利の尊重 / 消費者の自立の支援 / 消費者がウェルビーイングを実感できる社会の実現

基本方針 1 消費生活における安全・安心の確保

(1) 商品、サービス、取引の安全・安心

①商品、サービス、取引の安全・安心の推進

(具体的取組：商品等による危害の防止、悪質商法等による被害の防止、商品等の規格・表示等の適正化、特殊詐欺等による被害の防止、機能性表示食品等を含む食の安全)

②事業者に対する適正な指導・法執行、苦情処理・紛争解決の促進

(具体的取組：法令等に基づく調査体制の強化と事業者指導・法執行、解決困難な事案に係るあっせん又は調停等の実施)

③生活関連物資の確保

(具体的取組：地震等緊急時における生活関連物資の供給要請、高齢者・障害者等いわゆる買い物弱者への対応)

(2) 効果的な情報収集・発信

① 消費者被害情報の収集と積極的な情報発信

(具体的取組：商品・サービスの安全性に関する情報提供、特殊詐欺等被害防止に関する情報提供、不当な取引行為(契約の勧誘及、契約の締結、契約の内容、債務の履行、契約の解除、与信契約に関する不当な行為、インターネット取引に係るトラブル等)に関する情報発信、生活関連物資安定供給のための価格等情報提供)

②地震等緊急時における必要な情報発信

(具体的取組：地震等緊急時における正確な情報発信、地震等緊急時に乗じた消費者トラブルへの対応)

(3) 相談体制の充実と市町村・関係機関との連携強化

①相談体制の充実

(具体的取組：消費生活相談体制の充実強化、消費生活相談窓口の積極的な広報、相談を担う人材の確保及び資質向上、消費生活相談のデジタル化、多言語化など外国人向け対応の強化)

②市町村・関係機関との連携強化

(具体的取組：市町村との連携及び市町村相談体制の支援、消費者団体及び福祉団体等との連携、弁護士会・司法書士会等の専門機関との連携、特殊詐欺等被害防止のための警察等関係機関との連携強化、消費者団体の活動の促進、地域の見守りネットワーク構築(消費者安全確保地域協議会設置)の促進、多重債務対策)

基本方針 2 消費者教育の推進と人材(担い手)育成

(1) ライフステージに応じた様々な場における消費者教育

①学校等における消費者教育の推進

(具体的取組：学習指導要領に基づいた消費生活に係る学習の履修、成年年齢引き下げに対応した消費者教育の推進、弁護士等による消費生活出前講座の実施、教育機関との連携強化、消費者教育コーディネーターの配置・活用)

②地域社会、家庭、職域における消費者教育の推進

(具体的取組：ライフステージに応じた出前講座の実施、高齢者及び障害者等要支援者への消費者教育の実施、インターネットを活用した広報・情報提供の充実、消費者教育を実施する関係機関との連携)

(2) 消費者教育の人材(担い手)の育成・活用

①地域人材の育成・活用

(具体的取組：消費者教育を担う人材育成、消費者教育を行う団体及びグループへの支援)

②小・中・高・特別支援学校等の教職員の指導力の向上と教育支援

(具体的取組：教職員向け研修会の開催、実践事例及び消費者教育情報の提供、消費者教育に用いる実用的な教材の作成・提供)

(3) デジタル社会等に対応した消費者教育の推進

①消費行動におけるデジタルリテラシー(活用能力)の向上

(具体的取組：学校等におけるデジタルリテラシーの向上、地域等におけるデジタルリテラシーの向上、高齢者におけるデジタルリテラシーの向上)

②金融経済教育の推進

(具体的取組：学校における金融経済教育の実施、金融知識の普及啓発)

基本方針 3 連携・協働による持続可能な社会の実現

①人や社会、環境、地域などに配慮した消費行動の推進

(具体的取組：エシカル消費の実践につながる普及啓発、食品ロス・食品廃棄物削減、フードドライブ、地産地消、3R(リデュース・リユース・リサイクル)によるごみの削減)

②事業者との連携・協働

(具体的取組：事業系食品ロスの削減、環境保全への配慮、カスタマーハラスメント対策、消費者志向経営の普及啓発)

③消費者団体との連携・協働

(具体的取組：SDGsやエシカル消費に取り組む消費者団体の活動の支援)