

「被害者の救済に向けた総合的な相談体制の充実強化のための方策」等
における消費者庁の取組状況

令和5年10月31日
消費者庁

○相談対応に当たる消費生活相談員等のスキル向上・研修

○SNSを活用した消費生活センター等の周知、注意喚起や情報発信、消費者教育の取組強化

○裁判外紛争解決手続（ADR）の充実

- ・引き続き丁寧に消費生活相談対応を行うとともに、地方消費者行政強化交付金や独立行政法人国民生活センター運営費交付金等により消費生活相談体制を充実・強化。
- ・SNS等を活用した「消費者ホットライン」（188）の周知や、悪質商法の具体的手口や対処方法に関するチラシの地方公共団体や全国大学生協連等への配布等を実施。また、消費者教育推進会議「消費者力」育成・強化ワーキングチームにおける検討結果を踏まえ、消費者教育の取組を強化。
- ・独立行政法人国民生活センター法の改正（令和4年12月）により、国民生活センターによる裁判外紛争解決手続（ADR）を迅速化・充実。

○「見守りネットワーク」（消費者安全確保地域協議会）に関する財政支援、担い手の養成講座の実施

- ・地方消費者行政強化交付金により「見守りネットワーク」への財政支援を行うとともに、その担い手の養成講座を実施。

○不当寄附勧誘防止法（令和4年12月成立）の適正な運用

- ・法テラス、全国の消費生活センター及び消費者庁ウェブサイト等を通じて収集した情報等に基づき適正に法律を運用。また、法の趣旨の周知を徹底。

以上