

## 次期「消費者基本計画素案」に対する意見

2015年2月9日

公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)

### I. 総論

- ・消費者庁が設立し5年経過し、各種法制度の整備、各施策における関係者の意見反映等、行政、消費者、事業者間のコミュニケーションの機会も増加した。消費者行政のかじ取り役としての消費庁、また監視機能としての消費者委員会の機能は着実に発揮されてきていると評価する。
- ・今回提示の基本計画案に示された内容については、基本的に賛成する。次期計画期間を、消費者市民社会の実現に向けたステージアップの期間と位置づけ、新たな社会の変化にも迅速に対応する消費者行政の充実と、健全で安心・安全な消費社会の実現に向けた施策の確実な実行を期待する。

### II. 各論

#### 1. 第4章 2-(1)

##### 不当な表示を一般的に制限・禁止する景品表示法の普及啓発、適正な運用 (P 15)

- ・景品表示法の改正において課徴金制度が導入されたが、検討においては事業者の実情も踏まえて頂いたと認識している。本制度が悪質事業者による不当表示等の抑止につながることを期待したい。運用にあたっては、善良な事業者、特に中小規模の事業者等において、徒に制裁的側面ばかりが意識され、事業活動の委縮・停滞や混乱につながることをないよう留意して欲しい。
- ・このような法令等の情報到達度が低いと懸念される中小の事業者等に対して、法内容の周知、違反事例や課徴金制度の説明、違反判断の具体的なガイドラインの明示等の啓発活動を行い、法令の周知、理解向上に努めて頂きたい。

#### 2. 第4章 2-(3)

##### 食品表示による適正な情報提供及び関係法令の厳正な運用 (P 17)

- ・一昨年成立した食品表示法において、栄養表示の義務化、加工食品の原料原産地表示の取り扱い、外食やインターネット販売の取り扱いなど、依然検討事案が残されている。消費者視点に立った表示を行うことは大切であり異論ないが、消費者にとって必要な情報の内容と、わかり易い表示との両立を考慮すること、及び求められる表示への対応に伴う事業者のコスト負担について十分配慮されるべきである。
- ・検討においては消費者、事業者双方の意見を十分に聴いて頂きたいが、その際、検討委員会の委員の中に、専門性を備え事業活動に習熟した人材の任命を要望したい。
- ・事業者への対応要請と並行して、消費者に対しても、食品表示に関する知識を深め、表示内容を正確に読み取る能力を向上するための理解促進、啓発施策を実施して頂きたい。新制度では表示内容が複雑になることが予想される。消費者が正確に理解でき、適切な

商品選択ができるよう啓発活動を十分に行って頂きたい。

### 3. 第4章 4－（1）消費者教育の推進（P22）

- ・消費者教育推進法の施行以降、消費者教育実施に向けた仕組みの整備は進展してきている。次期計画期間においては、消費者庁と文科省が連携しての実質的な施策実行を着実に進めることを期待したい。特に地域における推進機構としての消費者教育推進地域協議会の設置を促進することや学校教育の中での消費者教育の充実などにさらに注力すべきである。
- ・各領域、地域での活動を円滑に推進する上では、関係する各主体間の相互理解と共通認識にもとづいた協働・連携が効果的であり、各主体間の連携促進に向けたコーディネート機能の育成強化を進めて欲しい。当会としても、事業者団体として積極的に参画していきたい。
- ・食生活関連では、食品ロス削減、食育の推進が記載されているが、商品・サービス等の表示や安全性等についても正しく理解できる消費者を育てることも、消費者教育の一環として本項にも明記してほしい。

### 4. 第4章 4－（2）

#### 消費者団体、事業者・事業者団体による自主的な取組の支援・促進（P24）

- ・消費者団体と事業者・事業者団体等のそれぞれの役割期待を明確にするために、（2）消費者団体、（3）事業者・事業者団体というように別項目に分けて記述してほしい。
- ・「消費者志向経営」という考え方の重要性が基本計画の中に明記されたことは評価したい。ただし、「消費者志向経営」の意味合いを正確に理解頂く上で表現の修正が必要と思われる。「消費者志向経営」は、企業の中で行われる諸活動のベースとなる基本的な価値観を示すものと位置づけて頂きたい。具体的には、消費者庁へのパブコメで要請したい。
- ・消費者志向経営の促進には、コンプライアンスをはじめとして多くの企業活動が含まれるが、地方の中小の事業者等はこれらの内容を知る機会も少ないと思われる。消費者庁主導により、このような情報到達度の低い事業者への普及・啓発活動を活発化して欲しい。普及活動においては当会としても協力したい。
- ・「消費者志向経営」を後押しする施策として、消費者志向の社内体制を構築するための苦情対応マネジメントシステム ISO10002 の導入促進、優良企業を表彰する制度の導入やPIO-NET で入手された消費者情報を事業者が活用できるよう検討して欲しい。
- ・事業者・事業者団体による自主的な取り組みの促進＝公益通報者保護制度の推進という取り上げ方であるが、自主的な取り組みの中には各種法律、ガイドライン、企業行動規範等のコンプライアンス体制構築に向けた多種の取り組みが含まれると考える。公益通報者保護制度の普及推進とその認知のみをもって自主的な取り組み全般の進捗を測るのはいかなものか。

### 5. 第4章 4－（4）消費者政策の透明性の確保と消費者の意見の反映（P25）

- ・消費者を代表する委員とはどのような委員をさすのか。すべての人は消費者である。消費者代表だけではなく、多様なステークホルダーを代表する委員の参画としたらどうか。

## 6. 第4章 4－(5) 環境の保全に配慮した消費行動と事業活動の推進 (P 26)

- ・環境配慮は消費者市民としての(1)の消費者教育の一環と位置付けられており、全く別項目になっていることに違和感がある。

## 7. 第4章 5－(1) 被害救済、苦情処理及び紛争解決の促進 (P 25～26)

- ・消費者被害からの救済、苦情処理、紛争解決が円滑に行われる上で、適格、及び特定適格消費者団体の役割は重要である。当該団体の公正性、中立性や問題対応力の資質が保たれるよう、認定においては資質、資格要件を厳格に検証されるとともに、認定後の監督・指導にも齟齬の無いよう取り組んで欲しい。
- ・事業者の苦情体制整備、レベルアップのために、国際規格である苦情対応マネジメントシステム ISO10002 の導入促進、事業者 ADR 推進のために ISO10003 の普及についても言及してほしい。

## 8. 第4章 6 国や地方の消費者行政の体制整備 (P 29～)

- ・地方消費者行政の充実・強化を実効あらしめるため、各地域での必要な体制整備、推進に遅延や格差を生じさせないことが大切である。そのためにも「地方の自主的な取組への支援」に留まるのではなく、消費者庁が主体となって各自治体をリードしていくことが重要であると考えます。
- ・新たな消費生活相談員資格試験制度については、消費者相談の現場に混乱や影響が生じないよう取り進めていただくようお願いしたい。
- ・「消費者行政及びこれに携わる者の資質向上」という観点では、事業者としても協力できる領域であるので、各業界関係者からの講義等を組み込んだ実践的な研修を実施することを推奨したい。

## 9. 第5章 計画の効果的な実施

- ・基本計画をコンパクトにし、工程表、KPI を作成したことは評価する。しかしながら「第4章 5年間で取り組むべき施策の内容」の内容に全く言及はないが工程表に KPI も含め詳細に記載されている施策も多数散見される。工程表の見直し時に新たな施策等が追加されるのはわかるが、すでに課題として認識し、予定されている施策は基本計画に記載すべきと考える。(例：1 (1) 子供の不慮の事故を防止するための取り組み、他)
- ・『工程表』の大多数が5年間通しての帯での記載となっており、段階的な実行計画がどの程度具体的に検討されたのか見えない。
- ・消費社会をめぐる経済の環境変化が激しい中、施策が的確に実施され予定された効果を創出するよう PDCA の実行、フォロー機能の履行を期待する。必要であれば期中であっても計画の見直しを行い、実効性のある施策推進を行って欲しい。

以上