

消費者委員会 消費者関連情報の提供の  
在り方検討ワーキング・グループ  
(第10回)  
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会 消費者関連情報の提供の  
在り方検討ワーキング・グループ  
(第10回)  
議事次第

1. 日時 令和3年7月21日(水) 13:00~15:39

2. 場所 消費者委員会会議室(テレビ会議)

3. 出席者

(構成員)

新川座長、受田座長代理、片山委員

(オブザーバー)

生駒委員

西田佳史 東京工業大学工学院教授

八木洋介 株式会社people first代表取締役

高 巖 麗澤大学大学院経済研究科教授

(事務局)

加納事務局長、渡部審議官、太田参事官、大岡企画官、事務局担当者

4. 議事

(1) 開会

(2) ワーキング・グループ報告書(案)に係る審議

(3) 閉会

## 《 1. 開会 》

○大岡企画官 事務局です。定刻になりましたので、会議を始めさせていただきます。

本日は、皆様、お忙しいところ会議に御参加いただきましてありがとうございます。

ただいまから、第10回「消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループ」を開催いたします。本日は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、テレビ会議システムにより開催いたします。

本日は、新川座長、受田座長代理、片山委員、生駒委員、高委員、西田委員、八木委員がテレビ会議システムで御出席です。

片山委員と生駒委員は、後ほど入室される予定です。

テレビ会議システムによるワーキング・グループの開催に当たりまして、委員の皆様をお願い申し上げます。

1つ目に、ハウリング防止のため、発言者以外の方はマイクをミュートの状態にしていただきますようお願いいたします。

2つ目に、御発言の際にはマイクのミュートを解除し、お名前をおっしゃっていただきますようお願いいたします。発言が終わりましたら、再びマイクをミュートの状態にしていただきますようお願いいたします。

なお、御発言のタイミングがつかめない場合には、チャットに「質問」や「発言」などと入力していただきましたら、座長から発言者を指名していただきます。

3つ目に、音声聞き取りづらい場合には、チャット機能でその旨をお知らせいただきますようお願いいたします。

議事に入ります前に、配付資料の確認をさせていただきます。

お手元の議事次第に、配付資料一覧が記載されております。資料に不備がございましたらお知らせください。

問題ないようですので、進行を続けます。

以後の議事進行は新川座長をお願いいたしますが、もし新川座長が未接続、また受田座長代理が接続されている場合の進行につきましては受田座長代理をお願いしたいと思います。また、新川座長、受田座長代理がともに未接続の場合の進行は事務局で行います。

それでは、新川座長、議事進行をお願いいたします。

---

## 《 2. ワーキング・グループ報告書（案）に係る審議 》

○新川座長 ありがとうございました。

それでは、早速でございますけれども、本日の議題を進行させていきたいと思っております。

本日の議題は、前回に引き続きましてワーキング・グループの報告書（案）の御審議をお願いしたいと思っております。前回、様々な御意見をいただきました。それを踏まえまして、本日お手元に既にお示しをしております報告書の案は、事務局の皆様方と私との間で修正をさせていただいたものでございます。本日は、この報告書（案）を皆様方に御確認いただき、御意見をいただければと思っております。

それでは、前回からの修正等の御説明を事務局のほうからお願いいたします。よろしくお願いたします。

○大岡企画官 新川座長、ありがとうございます。それでは、説明させていただきます。

まず、前回7月7日報告書（案）からの主な修正事項について申し上げます。最初に修正点のみ申し上げた後、報告書の中で詳細を説明したいと思っております。

それでは、まず「はじめに」のところで、事業者が消費者や消費者関連情報の重要性を理解することの意義という観点で記載を追加しております。

次に、第2の「事業者による自主的な地域・社会貢献の取組」の中の2の「取組事例」につきまして、各社ごとのワーキングのまとめのところです。【情報提供の取組】と【行政との連携】をセットで記載しておりました箇所を2つに項目を分けております。また、【行政との連携】は、1つ目には連携方法として包括連携協定などの連携方法を記載し、次に具体的な取組の中での連携ということを記載しております。

次に、第5章に記載していたトヨタ様の消費生活アドバイザーの会の取組のメリットを【取組の意義】として集約して記載しております。

また、京都信用金庫様の「くらしのマッチング掲示板」を分かりやすく説明するために、その前提となる「ながらオペ」「コンタクト履歴」という取組も追記しております。

また、高知銀行様のワーキングのまとめに記載していた大学生や主婦等を対象とした金融セミナーを「取組事例」として追記しております。

次に、「第3 共創・公民戦略連携の取組」につきまして、「1 共創・公民戦略連携の取組の背景」の中で、内閣府の民間資金等活用事業推進室、PPP/PFI室と呼ばれていますが、行政と民間の連携について追記をしております。

また、2の「取組事例」の横浜市のところで、事業者と連携を希望する部局が提出する募集シートのひな形を追記しております。これで行政とどう連携したらよいのかということを分かりやすく示すという観点で掲載しております。

次に、大阪府のところでは具体的な取組事例というのを追加しております。

「第4 事業者が消費者関連情報を活用してもらうための方策の検討」のところです。2の「事業者が消費者関連情報を活用してもらうためのポイント」ですが、前回はタイトルを「行政と事業者との“対話”の必要性」として“対話”の説明をしておりましたが、これを3の（1）で「共創型情報提供のモデル」の中で“対話”の説明をするということにしましたので、ここではタイトルを変更し、ポイントということを記載し、その次に3の（1）で“対話”の説明ということを構成を変えております。

次に、3の「「共創型情報提供」の提案」の「（1）共創型情報提供のモデル」です。ここでは前回御意見をいただきました“対話”とは何か、共創型情報提供の中で行政は何をすればよいのかといった点を明確にするため、共創型情報提供の説明を本文ではアからウの3本柱として記載しております。

また、このアからウのポイントを簡潔に示したものを共創型情報提供モデルとして1ページにまとめて、この項の最後に掲載しております。

また、前回、バリエーションとして示しておりましたAIを活用したフローや、国による“対話”のフローは、第5の環境整備にも記述があり、そちらで提案することがふさわしいため、第5章に統合しております。

続いて「第5 目指すべき姿の実現に向けた対応策・環境整備」のところですが、こちらは全体的に御意見を反映し、整理しております。その一環で、「目指すべき姿の実現に向けた対応策」と環境整備のための方策の二部構成に変更しております。

1の「目指すべき姿の実現に向けた対応策」の「（1）共創型情報提供の実施」のところですが、前回の報告書（案）では第4章に記載しておりましたが、「目指すべき姿の実現に向けた対応策」を第5章にまとめることとしたため、これを第5の1の（1）に移動しております。

「（2）国と事業者による共創」のところですが、前回の報告書（案）では第5の環境整備に向けた4つの提案の1つ目として記載していましたが、環境整備ではなく共創に向けた国の具体的な対応策のほうが適切であると考えましてこちらに移動しました。

また、地方公共団体と事業者の“対話”の場と区別するため、国と事業者代表との“対話”の場については「（プラットフォーム）」と括弧書きで追記しております。

また、消費者志向経営推進組織や見守りネットワークといった消費者庁の既存の施策を活用したプラットフォームの設置を明記しております。

「2 環境整備のための方策」の「（1）事業者における消費者教育の推進」のところですが、トヨタ自動車様の取組事例を第2章のほうに移動して集約しておりますので、ここからは外しております。

続きまして、（3）の「事業者への消費者関連情報の提供方法等の工夫」のところですが、前回7月7日の西田委員の御発表の内容を追加しております。

また、御意見がありました消費者行政の持つデータの分析・活用を専門に行う部署の設置について、【取組の方向性】に追加しております。

また、「おわりに」ですが、報告書のまとめとして「おわりに」を追加しております。

では、報告書の中身を見ていきたいと思っておりますので、資料1を御覧ください。よろしいでしょうか。

それでは、ページをおめくりいただきまして、1ページに「はじめに」がございます。先ほど、変更点としまして、事業者が消費者や消費者関連情報の重要性を理解することの意義を記載したと申し上げましたが、1ページの下のパラで「一方で」と書かれていると

ころが追加した記載です。こちらは、「一方で、安全・安心な市場、良質な市場は、競争の質を高め、消費者及び事業者双方にとって長期的な利益をもたらすものである。事業者が消費者や消費者関連情報の重要性を理解することにより、安全・安心な市場、良質な市場の実現につながると共に、その実現に向けて努力する事業者は消費者から評価され、企業価値が向上する。そのため、事業者にとっても消費者関連情報の活用を進めることは望ましいことである。消費者行政としても、消費者市民社会の担い手としての役割も期待されるこのような事業者を積極的に支援することが期待される。」という文章を追記しております。

また、図表を2ページのところに「事業者による地域や社会に貢献する自主的な取組を活用した情報提供ルート」ということで、分かりやすいように図表を追加しておりますが、ここでは赤い枠組みといますか、赤で書かれているところに今回のターゲットゾーンを分かりやすく示しているものでございます。消費者関連情報の下に、今回検討する情報提供ルートということで、消費者関連情報が事業者による地域や社会に貢献する自主的な取組と、地方公共団体と連携を取りながら顧客に自社インフラを情報提供の「場」に活用し、顧客にとって有益で価値のある情報提供を行うということで図表で示しております。

続きまして3ページですが、「第1 事業者による地域や社会に貢献する自主的な取組の広がり」で、「1 事業者による地域や社会に貢献する自主的な取組の背景」としまして、ここでは「社会的課題解決への取組は、SDGsが目指す持続可能な経済・社会・環境づくりに不可欠であると共に、企業価値あるいは社会的価値を測る一つの指標と考えられている。」ということで記載しております。

「2 事業者による地域や社会に貢献する自主的な取組の広がり」としては、最後のパラにありますように、「このようにSDGsやESG投資という世界的潮流が、我が国のビジネス・社会全体においても具体的なものとして浸透しており、本業を通じた地域・社会貢献活動を行う事業者の後押しとなっている。」ということで記載しております。

次に、4ページの「第2 事業者による自主的な地域・社会貢献の取組」では3行目です。「この様々な地域・社会貢献活動の中で、どうすれば消費者に対して適切に消費者関連情報を伝えることができるかに着目した上で、事業者における「情報提供」に関する取組について、以下で検討を行う。」ということで、「1 事業者による本業とは直接関係のない情報提供等の取組」ということで、「例えば、防犯の分野では、警察との連携により、特殊詐欺等の未然防止に向け、事業者が自主的な取組として地域住民に情報提供を行う取組が進められているほか、福祉や健康の分野では、高齢者や認知症の方が暮らしやすいまちづくりに向けて、事業者が認知症の方やその家族を対象とした講習会を開催する取組等が行われている。」ということです。2の「取組事例」として実際にヒアリングした各社様の取組について紹介しております。

例えばイトーヨーカ堂様が7ページです。前回の修正点としまして先ほど申し上げましたが、【情報提供の取組】と【行政との連携】というものを2つに分けております。また、

【行政との連携】のところでは、具体的な連携方法として包括連携協定を締結といった記載、又は次のポツでは具体的な取組の中での連携ということで、「地域包括支援センター等と連携し」というような書きぶりとしております。以下、各社のすばらしい取組を紹介しております。

続きまして、32ページになります。「事業者ヒアリング結果まとめ」ですが、改めてこちらは読み上げさせていただきます。

【取組の目的】としましては、「◎ヒアリングの対象とした全ての事業者においては、地域に密着しつつ、地域社会や住民の社会的課題解決、地域づくりのための取組を実施している。」

【社内体制・取組体制】としましては、「◎社内体制として、本社が主導し全国的に取組を実施しているもの、会社の方針や経営トップの強いリーダーシップの下で実施しているもの、単なる地域・社会貢献活動から一步進めて事業化しているもの、地域の販売店等の地域・社会貢献活動の支援策として行っているもの等があった。」

【取組の特徴】としまして、「◎全ての事業者は、店舗や配送網等の「場」を活用し「本業を通じ」自ら企画・立案して自主的に地域・社会貢献活動を行っている。」

【地域・社会貢献活動の中での情報提供の取組】としまして、「◎多くの事業者では、セミナー・学習会の実施やチラシの手渡し配布等の方法により、直接、顧客や地域住民等に情報を提供している。◎提供する「情報」は、高齢者向けの福祉や防犯の分野が多く、消費者関連情報の提供は少ない。」

【行政との連携】としまして、「◎多くの事業者は、地方公共団体や警察等の地域の行政と包括連携協定や連携協定を締結している。◎事業者の「場」において顧客や地域住民等に情報を提供するに際しては、地方公共団体、警察、地域包括支援センター、社会福祉協議会、教育委員会等と連携して、取組を実施している。」

【取組の意義・社会貢献活動】としまして、「◎地域社会や住民等との間で信頼関係が醸成されることにより、従業員の意識や満足度が向上すると共に、本業への集客効果や利益還元が向上し、企業価値が高まることも見込まれる。」

次に【取組の意義・行政との連携】につきまして、「◎行政との連携により、地域社会や住民からの安心感・信頼感が増す。◎自社にないリソースやノウハウの活用が可能となる。」

【地域・社会貢献活動を行う際の行政への要望】としまして、「◎事業者向け窓口を創設し、地域・社会貢献活動に関する取組について相談・交渉する窓口を一本化してほしい。◎事業者と地域の行政との一層のコミュニケーション・対話が必要。行政側に事業者の考えを理解してもらった上で、地域・社会貢献の取組を実施したい。」ということで、事業者ヒアリングの結果としてまとめております。

続いて33ページですが、「第3 共創・公民戦略連携の取組」です。ここで、1の「共創・公民戦略連携の取組の背景」としまして、「少子高齢化の進展や社会課題の多様化・

複雑化等を背景として、経済面・財政面での制約が強まる中で、行政のみでこれまでの住民サービスを維持したり、様々な社会課題を解決したりすることが難しくなっている。」としまして、「内閣府では、民間資金等活用事業推進室（PPP/PFI推進室）において、公共施設等の建設、維持管理、運営等を行政と民間が連携して行うことにより、民間の創意工夫等を活用し、財政資金の効率的使用や行政の効率化等を図り、新たな事業機会の創出や民間投資の喚起による経済成長を実現することを目的にPPP(Public Private Partnership)/PFI(Private Finance Initiative)手法を推進している。」といったことを追記しております。

次のパラです。「従来の公民連携は、一般的に、行政が自らの知識・経験の範囲内で最適と考える事業スキームを構築し、詳細な条件をあらかじめ設定した上で民間事業者を募集するケースが多く、行政主導型であった。このような行政主導型の公民連携に対して、近年は新たな公民連携、すなわち民間が主体的に参画し、行政と民間が対等なパートナーとして「対話」を行うことにより、新たな価値を生み出す取組が進められている。新たな公民連携については、原則として行政側の費用負担がないことも従来の公民連携と異なる点である。

このため、利用可能な予算等に制約がある消費者行政においては、今後一層の活用が期待される取組であるが、これを実効的に行うためには、これまで以上に行政と民間の間の対話や連携を強化することが必要である。」と記載しております。

続いて、横浜、大阪と取組事例を紹介しております。36ページをお開きいただけますでしょうか。先ほども追記のところで説明しましたが、36ページに行政とどのように連携したらよいかという観点で、「テーマ型共創フロント募集シート」というものを追加、掲載しております。

続いて44ページになりますが、3の「消費者行政における事業者を経由した情報提供の取組」でございます。

まず（1）の「見守りネットワークを活用した事業者経由の情報提供」ということで、最後のパラにありますように「2021年6月末現在、見守りネットワークが設置されている地方公共団体は、総団体数1,788のうちの343であるが、今後、未設置の地方公共団体においては設置の促進を、設置済の地方公共団体においては事業者の参加の促進等による取組の活性化を図ることが期待されている。」というように、続いて「取組事例」として以下、45ページから見守りネットワーク等について御紹介しております。

次に48ページになりますが、「第4 事業者に関連情報を活用してもらうための方策の検討」としまして、1に「ヒアリング結果の分析」を記載しております。48ページの枠囲みのところですが、「事業者にとってのメリット」として、まず「自主的な取組を行うメリット」ですが、「●集客力の向上や顧客からの信頼獲得につながる。●地域の安全・安心の確保や活性化等により地域住民の生活が向上し、住民が自社を更に利用してくれるようになる。」等、メリットを記載しております。



また、次の枠組みですが、「行政と連携するメリット」としまして、「●自社の取組や業種・業態等に合った情報を、行政の知見を活用して入手できる。●行政と一緒に取り組むことで、事業者の取組に対する顧客の安心感・信頼感が増し、顧客に参加してもらいやすくなる。その結果、本業の集客効果も高まる。●行政と一緒に取り組むことで、自社の地域・社会貢献をアピールできる。」ということで、メリットとして捉えております。

次に49ページですが、続いて《行政にとってのメリット》ということで、「事業者の店舗や配達網等のネットワークを活用して消費者に情報を届けることができる。」といったことなどを記載しております。

次に《消費者にとってのメリット》としまして、「●身近で普段付き合いのある事業者から情報が届けられるため、安心して情報を受け取ることができる。●行政によってポスター掲示やチラシ配布等のみが行われる場合と比較して、事業者が直接コンタクトして、よりわかりやすく情報を届けてくれる。」といったことをメリットとして記載しております。

次に、「2 事業者が消費者関連情報を活用してもらうためのポイント」としまして、「●行政が事業者の取組に合わせて消費者関連情報を提供すること」ということで、50ページに図表を載せております。行政が届けたいと考える情報と、事業者が自主的な取組で扱いたいと考える情報はイコールではない。重なる部分はあるということですが、行政が届けたい情報としては『現在の情報提供』ということで、行政が情報を選択し、事業者に提供しているものと、事業者が地域や社会に貢献する自主的な取組で扱いたい情報として『消費者行政における新たな情報提供』ということで、行政が事業者の取組に合わせて情報を事業者に提供する必要があるということでございます。

そして、「●行政と事業者が相応に分担して情報提供を行うこと」ということです。

次に、「3 「共創型情報提供」の提案」としまして、「行政が事業者の取組に合わせて消費者関連情報を提供し、行政と事業者が相応に分担して情報提供を行うために、行政は事業者と積極的に“対話”を行うことが不可欠である。事業者による自主的な取組に合った情報や、それを顧客や地域住民等に届ける手段（例えば、事業者の「場」で情報を説明するプレゼンター等）を、行政と事業者が対話の上、事業者に提供するという手法を、本報告書では「共創型情報提供」と呼ぶことにする。」と記載しております。

次に51ページです。こちらには図表を載せております。行政が届けたい情報を“依頼型”の情報提供と呼んでいまして、行政が届けたい情報を事業者に「依頼」して消費者に届けるという従来一般的に行われてきた情報提供ということと、下の事業者が地域や社会に貢献する自主的な取組で扱いたい情報については“共創型”情報提供ということで、キーワードは「対話」ということで、事業者が行う地域や社会に貢献する自主的な取組に合った情報や、それを顧客や地域住民等に届ける手段を、行政と事業者が対話の上、事業者に提供するという、双方WIN-WINとなる情報提供であるというふうに捉えております。

<提供先となる事業者>としては、地域や社会に貢献する取組を行う事業者や、行政の

共創や公民戦略連携の仕組みを活用した事業者と考えております。

次に、「(1) 共創型情報提供のモデル」の「ア 地方公共団体と事業者との“対話”」です。こちらにも図表にありますように、行政は提供できる情報の内容や形式、顧客や地域住民等に届ける手段などを提案する。事業者は情報を届けたい顧客層や取組の頻度、取組の場所、情報を伝える媒体など、ニーズを伝えるという対話を行うということで、「立場の違う行政と事業者がお互いを理解し合いながら、双方がWIN-WINとなるように話し合う」ということを記載しています。

また、「実際に、今回ヒアリングした事業者では地方公共団体と連携しているケースが多く見られた。そのため、共創型情報提供における“対話”は、地方公共団体が事業者と行うことを想定する。」としまして、次の52ページに図表を掲載しております。上の図表では地方公共団体が事業者と“対話”を行い、自主的な取組で扱ってもらえる情報を提供する。協力を依頼するために対話を行うのではなく、事業者の自主的な取組に合った情報を提供するために対話を行うということでございます。

次の「イ 共創型情報提供のフロー」です。ここに掲載しているプレーヤーですが、国、地方公共団体、事業者、消費者がこのような形で、基本的には地方公共団体と事業者が“対話”により獲得した情報を消費者に伝えるということで、その際には必要に応じて地方公共団体は国から情報を入手するし、事業者は入手した情報を消費者に提供するというフローとなります。

続いて53ページ、ウの「共創型情報提供における地方公共団体・国・事業者の役割」として、【地方公共団体】【国】【事業者】と、それぞれの役割を記載しております。この次の54ページがこれまで述べてきましたア、イと、役割のウですね。これを1枚にまとめた図表がでございます。

「■共創型情報提供のモデル」として、1に「地方公共団体と事業者との“対話”とは」事業者の取組に合った消費者関連情報の提供である。

次に、「共創型情報提供のフロー」は先に述べたものです。

3の「共創型情報提供の地方公共団体・国・事業者の役割」としましては、地方公共団体は消費者行政担当部署に次の機能を追加するということで、消費者関連情報等の活用の提案、相談の受付、消費者関連情報等の提供、事業者への周知としています。国の役割としましては、消費者関連情報の提供、事業者については消費者関連情報等の活用の相談、消費者関連情報の提供といった役割を記載しております。

続きまして、55ページに(2)の「共創型情報提供における地方公共団体の公民連携窓口の活用」ということで、こちらにも図表を掲載しております。「公民連携窓口を活用した連携」ということで、地方公共団体の中の消費者行政担当部署と公民連携の窓口を通じて事業者と連携して対話をするというものを掲載しております。

続いて、4の「共創型情報提供の活用例」としまして、56ページから「■小売業における活用例」「■生協・宅配業における活用例」、57ページに「■金融業における活用例」

として紹介しております。

続いて58ページ、「第5 目指すべき姿の実現に向けた対応策・環境整備」ということで、「1 目指すべき姿の実現に向けた対応策」の「(1) 共創型情報提供の実施」です。

【基本的な考え方】としまして、第4章で“対話”による「共創型情報提供モデル」を提案したということと、この図表の次のポツでは、「事業者から相談を受けられるように準備する必要がある。」、その次のポツでは、「事業者に消費者関連情報を活用してもらえよう消費者業担当部署が取り組んでいることを、周知する必要がある。」と記載しています。

その次は、消費者庁に対して、消費者庁においては「全国でこの取組を推進していくことが求められる」ということと、「・消費者庁による地方公共団体のサポート策として、地方公共団体が消費者関連情報を事業者へ提供しやすいように工夫することが必要である。地方公共団体が事業者の取組に合った情報が容易に検索できるよう消費者関連情報がライブラリ形式にまとめられ、事業者の取組に合うように加工しやすい形式で提供されることが望ましい。・共創型情報提供は少ない予算でも取り組めることが一つの特長である。」といったことを記載しております。

59ページに【取組の方向性】としまして、「○地方公共団体は、共創型情報提供を通じて、事業者による自主的な取組と連携して消費者に消費者関連情報を効果的に提供するために、消費者行政担当部署で次の役割を担う体制を整えることが望ましい。」ということで、以下4つの機能の提案をしております。

次に、「○地方公共団体は、事業者に消費者関連情報を活用してもらえよう消費者業担当部署が取り組んでいることを、事業者にアピールしていくことが望まれる。○消費者庁は、地方公共団体が共創型情報提供を通じて効果的な情報提供ができるように、地方公共団体の消費者行政担当部署を適切にサポートし、全国でこの取組を推進していく。地方公共団体も国もあまり形式面にとらわれずに、できるところから早期に着手することを期待する。」ということで提案しております。

次に「(2) 国と事業者による共創」で、こちらの【基本的な考え方】です。アでは「国と事業者代表による新たな対話の場（プラットフォーム）の必要性」ということを記載しております。こちらでは「国と事業者の代表による新たな対話の場（プラットフォーム）を設けるという方法が考えられる。」としまして、「・国が事業者の代表との新たな対話の場（プラットフォーム）を持つことは、地方公共団体と事業者の共創型情報提供の取組を、国が支援すること以上の意味がある。国と事業者代表との対話を通じて、消費者行政の重要性や今後の方向性等について多くの事業者を理解してもらうことや共創型情報提供の枠組みをより良いものに改善し、その取組を全国に展開していくことは、消費者行政分野における新たな公民連携を強化していく上で極めて重要な取組であるといえる。」

イとしまして、「国と事業者代表による新たな対話の場（プラットフォーム）の目的」を記載しております。「・国と事業者代表による新たな対話の場（プラットフォーム）に

において、国は事業者代表に対して、消費者問題への取組がSDGs等の実現とも深い関わりを持つ重要な社会的課題であること、消費者の安全・安心の確保を通じた経済の好循環の実現等により、事業者の中長期的な利益にも資するものであること等を丁寧に説明し、課題解決に向けて一緒に取り組むことについて理解を求めることが必要である。また、国として、事業者が自主的な取組を行う上でどのようなニーズを有しているのかについて十分に把握した上で、消費生活相談関連のデータや消費者向け情報コンテンツ等の提供、事業者が開催するイベントへの講演者等の派遣など、消費者行政が有する各種の有益なリソースを提供して、事業者による自主的な取組を支援する用意があることを伝えることも重要である。」

ウでは「新たな対話の場（プラットフォーム）の枠組み」としまして、「・国と事業者代表による新たな対話の場（プラットフォーム）には、全国的な経済団体、各業界別の事業者団体や中小企業団体、事業者における消費者関連部門の専門家団体等、幅広い事業者団体に参加を求めることが考えられる。それぞれの事業者団体との間で個別に設置することも考えられるが、消費者庁と関係団体が消費者志向経営の普及・促進を図るために設置している「消費者志向経営推進組織」を充実・強化した上で活用していくことも考えられる。」としまして、枠組みで構成員を掲載しております。事業者団体としては経団連、経済同友会、消費者関連専門家会議、日本ヒーブ協議会とあります。消費者団体としましては、全国消費者団体連絡会、全国消費生活相談員協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会ということで、行政としては消費者庁、オブザーバーは国民生活センターといった構成の消費者志向経営推進組織のプラットフォームがございまして、こちらを充実強化した上で活用ということを記載しています。

「さらに、高齢者や障害者等の配慮を要する消費者への情報提供を強化するためには、消費者庁が各地方公共団体への設置を呼びかけている消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の枠組みを活用することも有効であると考えられる。」ということで、61ページにとくしま消費者見守りネットワークの構成図を掲載しております。

続きまして、「エ 新たな対話の場（プラットフォーム）への参加者の拡大」としまして、「実際に地域で事業者と連携する地方公共団体の参加と意見の反映も必要である。さらに、消費者教育や啓発に関する知見やノウハウを有する消費者団体やNPO等も必要に応じて参加できるような枠組みとなっていくことが望ましい。」と記載しております。

続いてオですが、「事業者との対話を行うための行政における一元的な窓口の設置」ということで、「・今回の事業者ヒアリングにおいて、行政に対する要望としてあげられたものの一つが行政における一元的な窓口の設置であった。このため、横浜市や大阪府といった先進的な地方公共団体においては、事業者との対話を行う際における一元的な窓口として「共創フロント」や「公民戦略連携デスク」といった専門窓口を設置し、自主的な取組を行う事業者との連携・協力の円滑化を図っている。国においてもこのような先進事例を参考にした上で、事業者と対話を行うための一元的な窓口を設置するなど必要な体制整

備を行うことが必要である。・なお、消費者庁においては、2021年7月より消費者志向経営など消費者と事業者との協働の推進・強化等を担当する参事官が設置されたが、この協働担当の参事官室を事業者との対話や消費者庁内の関係部署間の調整を担う一元的な窓口として位置付け、自主的な取組を行う事業者との連携・協力を強化していくことが考えられる。」ということで、【取組の方向性】としましては「○消費者庁は、消費者志向経営推進組織や消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）等の既存の枠組みも活用しつつ、事業者との新たな対話の場（プラットフォーム）を設置し、事業者との対話を通じて、事業者による自主的な取組を促進する。○自主的な取組を行う事業者との連携・協力体制の構築に向け、国においても事業者との対話を行うための一元的な窓口を設置し、自主的な取組を行う事業者の支援や地方公共団体と事業者とのマッチング等の取組を推進する。」としております。

次に、「2 目指すべき姿の実現に向けた環境整備」として3点です。「事業者における消費者教育の推進」「事業者の取組を応援する仕組み」「事業者への消費者関連情報の提供方法等の工夫」を検討して提案しております。

「（1）事業者内における消費者教育の推進」につきましては、63ページに【取組の方向性】を記載しております。「○消費者庁は、関連省庁等や関係団体と連携して、事業者内における消費者教育を一層推進する。取組にあたっては、事業者の経営者層に対して、従業員に対して消費者教育を行うことは、事業活動においても大きなメリットがあることをアピールする。また、従業員が自主的・積極的に学ぶことを促すため、従業員にとってメリットのある促進策を検討する。」としております。

次に、「（2）事業者の取組を応援する仕組み」としましては、64ページに【取組の方向性】を記載しております。「○消費者庁は、消費者志向経営優良事例表彰制度等の事業者による取組を応援する仕組みについて、さらなる認知度向上と内容の充実に取り組む。地域の事業者による優れた地域・社会貢献活動事例の発掘・紹介に取り組む。」としております。

「（3）事業者への消費者関連情報の提供方法等の工夫」ですが、ここでAI、ITの活用について記載しております。65ページに西田委員から先日発表していただいた資料を抜粋しまして、消費者問題解決に向けたDXということで掲載しております。

こちらの【取組の方向性】につきましては、「○消費者庁は、消費者にとって有益で価値のある情報を消費者や事業者にスピーディーかつタイムリーに提供する方法や体制を検討する。消費者行政の持つデータの分析・活用を専門に行う部署の創設等を含め、AIやSNS等を活用した消費者被害の早期把握のための手法の在り方を早急に検討する。」としております。

次に、66ページに「おわりに」がございます。こちらは、本報告書では第2章で様々な業種の事業所の取組を紹介し、第3章では共創や公民戦略連携といった新たな公民連携の取組を紹介した。「消費者行政においても、そのような事業者の力を借りて、消費者に効

果的に消費者関連情報を提供できないかという観点から、第4章及び第5章で、具体的な方策や目指すべき姿の実現に向けた対応策を提示した。

事業者においては、自社で地域・社会貢献活動を行うにあたって、第2章及び巻末の取組事例集で紹介している先進的な取組を参考にさせていただきたい。また、行政との協働にあたっては、第4章で示した共創型情報提供モデルを参考に、行政と共に、地域・社会貢献活動として消費者関連情報提供の取組を実現・推進することを期待する。

地方公共団体においては、第3章の新たな公民連携の取組及び第4章で示した共創型情報提供モデルを参考に、地域で活動する事業者と連携した消費者関連情報提供の取組の充実・拡大が望まれる。

そして、国においては、第4章で示した共創型情報提供モデルにおける地方公共団体の支援を行うと共に、第5章で示した全国的な共創型情報提供モデルの推進や環境整備に取り組むことが求められる。

最後に、消費者市民社会の担い手としての役割も期待されるこのような事業者を、消費者行政が消費者団体等の他の担い手と共に支えることにより、事業者と連携した消費者関連情報の提供体制の構築・整備が進展し、消費者被害の防止に向けた公民連携体制が更に充実・強化されたものとなることを期待する。」ということで締めております。

報告書については以上ですが、資料2に「事業者・地方公共団体取組事例集」としまして、本日は各社の資料は今回省略しておりますが、実際の報告書にはこの事例集の目次にありますように各社、各自治体のヒアリングの際の報告書を添付する予定です。

その次に参考資料とありますが、参考資料1の西田委員発表資料以下、ここに記載されている資料を実際の報告書には添付する予定です。

以下、参考資料5、6、7、参考資料として報告書の後ろに付けていく予定としております。

報告書の説明は、以上となります。

○新川座長 どうもありがとうございました。

全体にわたりまして御説明をいただきました。1時間近くたっておりますので、報告書の案の審議に入る前に10分程度休憩とさせていただきたいと思っております。今13時55分ちょっと前、54分くらいですので、14時5分から再開ということにさせていただきたいと思っております。

それでは、10分ほど休憩とさせていただきます。

(休 憩)

○新川座長 予定の時間になってまいりましたが、皆さんお戻りになりましたでしょうか。

それでは、早速でございますけれども、報告書の案につきまして審議を進めさせていた

だければと思います。

ただいま事務局から御説明をいただきました内容につきまして、御意見、御質問などございましたらよろしくお願いをいたしたいと思ひます。どなたからでも結構でございます。よろしくお願いをいたします。

では、西田先生お願ひします。

○西田委員 よろしくお願ひします。

報告書はすごくコメントがフィードバックされてよくなったと思ひました。御苦勞様でした。メリットとか意義を強調されたということと、そういうところが入ってよくなったと思ひました。

それで、目次の辺りなのですけれども、普通は提言とか、そういうところがあると、そこだけを重点的に見るといいというのが分かるのですが、今回は、目次からそういう部分ぱっと目に入ってくるようにするといいかなと思ひました。全部読む人は読むと思うのですけれども、特にこれだと新しいことを言っているところは第4と第5でしょうか。

○新川座長 そうですね。

○西田委員 この辺りが目に飛び込んでくるような言い回しにするといいのかなと思ひました。

例えば、「「共創型情報提供」の提案」と書いてあるのも、このワーキングで提案したというふうに読める気もするんだけど、もう少しパンチがあってもいいのかなと思ひました。あとは5の1の(1)は「共創型情報提供の実施」という書き方をしているんですけど、内容を見ると【基本的な考え方】と【取組の方向性】と書いてあって、そういうことがこの目次にも書いてあると分かりやすいかなと思ひました。実施の基本的な考え方と方向性とやると、やはりそこは大事なんだと思ひました。今申し上げた辺りが少し気になったくらいで、全体としてはいいのかなと思ひました。

以上です。

○新川座長 ありがとうございます。目次を見たときに、ワーキングとして特に強調したい点とか、結論として導き出した主要な主張というところがクリアに目に飛び込んでくるように、少し目次のところの工夫や、あるいはそれぞれの、特に第4、第5の章立ての表題の付け方の工夫ということはあるかもしれません。ありがとうございます。

関連して、あるいはそのほかのところでも結構ですが、幾つかいただいてございますので、それでは高委員から順次お願ひいたします。

○高委員 ありがとうございます。

私も西田委員と同じく、非常によくまとめてくださって、特にこういう点を改めてほしいというところはございません。

ただ、何らかの意見を言わなければいけないということで、全体を読んでいてよくまとまっているけれども、あと一つこの情報が欲しいなという点はあるのですが、そこはなかなか書けないなと感じています。

それは、共創型情報提供の提案をして、そのとおりだと、まさに対話を通して事業者さんが望んでいる情報を用意するんだという考え方は分かるんだけど、その活用例が56から57ページのところに出ているんです。

ちょっと見ていただくと分かると思うんですけども、小売業の話と生協・宅配、金融、それぞれあるのですが、読んでみるとやはり対話をして必要な情報を提供するという話であって、具体的にこういうものが、事業者さんに喜んでもらえましたというものの例というのが残念ながらないんです。もちろんインタビューの中でもそんなに明確には言ってくれなかったんですけども、ここは活用例の中に書くのか、別途、注でもいいのか、何か工夫を試みたらどうかということを感じました。ただ、これはかなり難しいと思いますので、そういう変更をしてほしいということではありません。

では、高、おまえはどんなことを考えているんだということになると思うんですけども、例えば消費者関連の問題で、いずれの方々も多分欲しい情報というのは、競合している事業者が不正な販売行為とか、誇大広告とか、こういうことに対してはやはり何とかしてほしいと思っているはずなんです。

ただ、そういう情報をどんどんくれと、そうすると私のところでも発信するからということになると、何か後ろめたいところも感じ、事業者の方々には、露骨に、そうした情報を欲しいとは言わないと思うんです。

ですから、その辺のところを例として、例えば小売業者であれば、「ネット通販などで、誇大広告があり、健康食品などでうたうお試しキャンペーンには、それほどのメリットがない」といった例があれば、すすんで流してくれるかもしれません。ネットであるがために、結局泣き寝入りしてしまう。全てがそうというわけではないんですけども、そういうケースがあった場合には、小売店さんにはそういうものを共有してもらおう。また、生協・宅配さんであれば、競合とは言いませんけれども、自宅を回るわけですから「お断りステッカーを利用されれば、こういった訪問販売業者が訪ねてくることはありませんよ」とか、それぞれの事業者さんがすすんで発信したくなる情報を、具体例をあげて紹介していただくとよいなと感じました。

以上です。

○新川座長 ありがとうございます。なかなか難しい御注文になりました。

○高委員 注文ではありませんが。何かあるといいなというような希望でして、無理であれば当然書く必要はありません。

○新川座長 ありがとうございます。

今のところ、これまでのお話の中で思い付いたのは、ファミマさんが詐欺まがいのお客様の被害というのを実店舗で上手に止められて表彰されたというようなところ、またそれは警察からの情報等をいただきながら進めておられるといったようなところ、この辺りがお店の経営にも、それからお客様にも、そして犯罪防止という点でも、三方良しのようなところもあったかと思いました。



これは事例の中に入っておりますが、こういう情報が要りますよねというような言い方で注辺りに書くということもできなくはないかなと思ひまして、なかなかこんない例がありましたというのは今すぐ思い浮かびませんので、少し事務局とも御相談をして、もし注記ができるような事例があれば、大きな方向性しかここで活用例というのは出ておりませんので、実際にこんな例もありますということを注記できれば確かに納得しやすいということもあるかもしれません。ここは、工夫できればということ考えてと思います。ありがとうございました。

それでは、片山委員からも御意見がおありというふうにいただいております。

片山委員、よろしく願ひいたします。

○片山委員 ありがとうございます。

私も拝見して、これまでの議論をととても丁寧に拾い上げて整理をしていただいたことに感謝申し上げたいと思います。私自身も皆さんがおっしゃるように、特にこの部分の表現について修正だとか、そういう特段の意見はございません。

ただ、先ほどからの皆さんのお話を聞いていて、ふと思ったことなのですが、この報告書の中に、例えば「はじめに」のところですけども、行政機関ではたくさんの消費者関連情報のツールというものを持っているということは触れられていると思うのですが、具体的にこういうツールが実際にいっぱいあるんですというのほどここに書いてありましたでしょうか。それはもう書かないということだったのか。そこのところを今、自分自身はつきり覚えていないのですが、先ほどの高先生の御指摘とも関連するのですが、実は使えるものがいっぱいあって、ちょっとここをのぞいていただくとこういうものが既に準備されているということが分かりますよというのがあったほうが、消費者としても、あるいは事業者側でも、この報告書を読むときにととてもイメージが湧くのではないかな。こういうものが今うまく届いていないんだなということを最初に知っていただくというのも、一つの工夫かなというふうに思ひました。もしどこかに挙げられていたら、私の読み込み不足ですので申し訳ありませんが、そこのところを御検討いただければと思います。

それから、冒頭に西田先生が言われたところですが、私もこのテーマにすごい関心を持ってもらえるようなA4判1枚とかの概要版というか、この報告書のポイントというのをお示しすることができれば、大変関心を持ってみんなに読んでいただけるのではないかなと思ひました。

その2つについて、意見を述べさせていただきます。よろしく願ひいたします。

○新川座長 ありがとうございました。確かに、消費者情報というのはいろいろな形で出されていて、それを今回の報告書の中で網羅的に整理をしてということはやっていなくて、断片的にこんなものがあるよということだけちょこちょこ紹介してあったかなというくらいでした。ここは、事務局にも後で確認をしていただければと思います。

それからもう一点の、概要版、ポイントみたいなものを作るということも重要かなと思っております。

この2点について、もし事務局のほうで少し御承知のこと、お考えのことがあればお願いをしたいと思っております。

なお、概要版については、通例こういう報告等については何がしか作成をするということにはなると思いますが、その考え方も併せて事務局のほうからいただければと思っております。よろしく申し上げます。

○事務局担当者 事務局でございます。

片山先生の消費者関連情報のツールにつきましては、御指摘のとおり、「はじめに」の最初の段落に少し触れている程度でございます。御指摘を踏まえて追記する方向で検討したいと思っております。

もう一点、概要版につきましてはより分かりやすく見ていただけるような概要版を作成中でございます。報告書と一緒にセットでできるように準備を進めております。

以上です。

○片山委員 ありがとうございます。よく分かりました。よろしくお願ひいたします。

○新川座長 ありがとうございます。

それでは、引き続きまして八木委員からも御意見がおりと伺っております。八木委員、よろしくお願ひいたします。

○八木委員 皆さんおっしゃっているように、全体として議論してきたことを大変きちんとまとめていただけたと思っております。ありがとうございます。

一方で、これは議論をあまりしてこなかったかもしれないという観点で、インプットということとさせていただくと、今まで行政と民間の連携があまりなかったところに、新たな関係を構築していこうというのは大変すばらしいことで、大きな一歩だと思います。一方で、具体的な提案ということになると、基本的には対話と情報提供となっているのではないかなと思います。大きな意義は認めつつも、これでは、ちょっと寂しいという感じが正直しています。今回、民間と行政が手をつなぐことによって新たな価値を生み出せるのではないかという大きな気づきがあったように思います。

対話をするとか、情報交換をしていくということの重要性というのは本当に間違いなく大切なことだと思うのですが、もう少し突っ込んで、未来に向けて対話の先にもっと深い連携を期待するという記述があってもいいのではないかな。未来に向けての方向性に触れてほしいと感じました。

例えば、対話の先の議論、その議論の先から出てくる新たな取組の提案だとか、あるいは新たな取組を創造していくとかです。共創型とは言っているんですが、今のところは情報提供に限定してしまっている感じがします。共創というのであれば未来に向けて何かを生み出していくという発信をしたいと思った次第です。

将来、もっと民間と行政がこういった分野で手を組んでいく方向性を示せないかなと民間出身の私としては感じました。例えば、もっと積極的に民間を巻き込んでいくとか、民間のアイデアを生かしていこうとか、あるいは民間とともに消費者行政の向上を図ってい

くなど、一步前に進む方向性を出せないかと思ひます。また、民間からの活動や働きかけを待つということではなくて、行政がプロアクティブに入っていくような仕掛けというのはできないか、あるいは行政とか民間の枠を超えて消費者保護、あるいは消費者被害の防止ということを図っていくとか、そういうことを模索したいという方向性が出せないかと思ひました。

本当に民間と行政がいい形で手を組もうということを議論してきただけに、何か対話と情報提供という提案に加えて、更に未来の方向性に言及できないかと思ひました。

以上です。

○新川座長 どうもありがとうございました。一貫して八木委員から御指摘をいただききたことの延長上、恐らくこれからの消費者行政、あるいは消費者保護ということを考えていく上で、行政が事業者の方に何かをやっていただくというよりは、消費者政策そのものを行政と、そして事業者の方が一緒に創り直していく新しいアプローチの仕方を一緒に考えていく、実行していく、そんな状況まできているのかもしれない。

今回の報告書の中ではなかなかそこまでは踏み込めませんでした。もし可能であれば「おわりに」というところがござひます。ここは、今後に向けて様々な可能性を展望するということもできるところかと思ひておりますので、特に未来を語る、それから次の一步をとというようなところを、最後になって恐縮ですけれども、できれば「おわりに」のところで少し付け加えさせていただくことができれば、御趣旨にも一定応えられるのかなと思ひながら考えておりました。

八木委員、そんな考え方でいかがでしょうか。

○八木委員 結構だと思ひます。ありがとうございます。

○新川座長 ありがとうございます。

事務局にも、すみませんが、「おわりに」の書き方で今のような御意見があったこと、また後ほど整理をしたいと思ひますが、そうした趣旨を少し書き加えるということで御準備をいただければと思ひます。よろしくお願ひいたします。

それでは、受田委員からもコメントをいただいております。どうぞよろしくお願ひいたします。

○受田座長代理 ありがとうございます。

まず、各委員からコメントがございましたように、今回の報告書(案)は前回から更にブラッシュアップされていて、極めてよくまとめていただいたと思ひております。心から敬意を表したいと思ひます。その上で気づいたこと、又は少しここはどういうふうに見るかという点についてコメントさせていただきたいと思ひます。

まず1点目は、先ほど西田委員や片山委員からもありましたように、このワーキングで議論した中身を、かなりインパクトを持って、又は概略としてしっかりまとめたものを作るということをは是非お願ひしたいと思ひます。そのときに、最後のほうに【取組の方向性】というものが具体的にあります。最後のほうから見ると65ページ、64ページ、63ページ、

62ページというふうに第5章の区切り、区切りのところで出ている【取組の方向性】が、今後このワーキングの報告書を具体的にアクションに移していただく上で極めて重要であり、示唆に富む内容だと思いますので、その点をうまく取り込んでいただければというのが1点でございます。

それから、2点目はちょっと小さな感じはするのですけれども、出だしの3ページとか4ページで、例えば3ページの一番下は「本業を通じた地域・社会貢献活動を行う事業者」という表現があります。一方で、4ページの第2章の1のところは「事業者による本業とは直接関係のない情報提供等の取組」という表現があります。

ここから先は基本、本業とは直接関係のない情報提供にはなると思うのですけれども、本業を通じた場を活用していくということがその後のメイン、流れだと思いますので、この出だしの3ページ、4ページの部分については、最初からこの報告書を読まれる方が混乱を来さないように、少しこの表現に関して、「場」であるとか、情報の質であるとか、そこの違いを強調しておいたほうが、よりいいのではないかと思います。

最後の点については、コーディネート機能に関してでございます。対話の重要性がずっと言われていて、例えば「コーディネーター」という言葉が、横浜市の政策推進における基本姿勢等で「共創」という言葉が出てきて、35ページに共創フロントの話が出てまいります。そこに初めて「コーディネート機能」という言葉や、ポンチ絵の中に「コーディネーター」という言葉が出てくるのですけれども、この共創フロント自体は対話の窓口であると同時にコーディネート機能を有しているんだという文脈がその後の流れの中にはほとんど出てこないような印象を読んだときに受けました。

実際には、このコーディネーターのことというのは、その後の55ページ、58ページ、それから59ページといったところに文脈的にはつながっていくんだと思うのですけれども、特に55ページにあります真ん中やや下のポンチ絵のところなのですが、ここを拝見すると、消費者行政担当部署が事業者に行くということではなくて、公民連携窓口を介して対話をスムーズに進めていくという表現になっていると理解をしています。

ということであれば、この公民連携窓口の意味するところはコーディネーターであり、58ページに文言として書いてありますように、消費者行政では情報提供において事業者と連携することはあまりこれまで行われていなかった、それを、消費者行政担当部署において、事業者に関連情報等の活用を提案していく。ここをスムーズにしていく対話であったり、窓口が必要であるということがうたわれていますので、この辺りの記述の中にコーディネート機能という内容が盛り込まれている必要があるかなというふうに拝見をして感じた次第です。

そして、先ほど八木委員がおっしゃったことは非常に今回のワーキング・グループにおいても私自身も極めて意義のある学びになりましたけれども、この未来に向けて創造していく場そのものが共創の場、あるいは公民連携窓口等のコーディネート機能の役割いかんによって価値の生み出し方が変わっていくということになるのではないかと感じます。そ

ういう意味で、このコーディネート機能が生み出す価値創造の役割という部分に少し補足等がこの辺りであると、先ほどの「おわりに」に加筆される部分とつながりがよくなってくるのではないかなと思いました。

以上でございます。

○新川座長 ありがとうございます。

コーディネート機能そのものが共創、対話の場、その中に全て基本的には埋め込まれているところがあるのですが、もう少し自覚的にこのコーディネートということを進めていく、ある意味では単純に情報提供元、そしてそれを伝える側ということだけではなくて、その入り口のところから実際の事業者の情報提供に至るまで、それが効果的にスムーズに進んでいくようなコーディネートというのをしていく。それが役割として消費者窓口の中にどこまで実装できるかというのは少し議論があるかもしれませんが、横浜市、あるいは大阪府の公民連携のようなこういう窓口があれば、そういうところがこうしたコーディネート機能というものを一定果たしているということもありますので、少しこうしたコーディネート機能というものを付け加えるということは可能かなと思いながらお話を聞いていました。

こういうコーディネート機能のところについては、事務局のほうでは前々から少し議論にはなっていたのですが、今回の案をお作りいただくときに何か特に御留意をされたような点があればお願いをしたいと思います。

それから、受田委員からは、最初のほうで概要版に【取組の方向性】というものをきちんと出してはということでしたのでおりました。

それから、2つ目に3ページ目、4ページ目の辺りの本業を通じたというものと、それから本業以外のという表記になっておりました。少し読み手が誤解をすると困るのでということでもいただきました。ここは表現の問題かなと思っておりましたが、この辺り、もし事務局のほうでもお気づきの点があればお願いしたいと思います。いかがでしょうか。

○事務局担当者 事務局でございます。受田先生、御意見、コメントありがとうございます。

まず概要版につきましては、【取組の方向性】をはっきり明記するような方向で記載したいと思います。

次に、2点目につきましては、本業と直接関係のない「情報」、また、本業を通じた「取組」、という意味でそれぞれ記載しておりました。御指摘の趣旨を踏まえ、読み手に誤解されないように、再度精査をして分かりやすい形に修正していきたいと思っております。

3点目につきましては、横浜市の共創フロント、大阪府の公民戦略連携デスクの資料にもコーディネート機能、コーディネーターの役割という記載がございます。御指摘のとおり、窓口機能だけではなくてコーディネート機能を有していると事務局のほうでも理解しております。記載の仕方は、また新川座長と御相談させていただきまして修正するようになりたいと思っております。

続けて恐縮です。最初にいただきました西田先生からの御意見につきましても、目次をパンチのあるもの、分かりやすくするというので、修正する方向で検討したいと思いません。アピールするための概要書というところも、準備しているところでございますけれども、御指摘を踏まえて見直しをさせていただきたいと思いません。

次に、高先生におかれましては、いただきましたアイデアの具体例を注記するような方向で、また新川座長と御相談しながら、やり方についても御相談して入れていく方向で修正をしたいと考えております。

事務局からは、以上でございます。

○新川座長 ありがとうございます。

受田委員、少しそういう方向で加筆をさせていただくということでもよろしいでしょうか。

○受田座長代理 はい、よろしくお願ひいたします。お手数をおかけいたします。

○新川座長 ありがとうございます。

それでは、片山委員からも御質問がきております。片山委員、よろしくお願ひいたします。

○片山委員 ちょっと細かい点の質問になって恐縮なのですが、1つ目は第5の最後の4行のところ。「消費者市民社会の担い手としての役割も期待されるこのような事業者を、消費者行政が消費者団体等の他の担い手と共に支えることにより」という文の意味をどう取るか。いろいろな取り方が出てきそうな気がするので、これはどういう趣旨で、誰が何を共に支えるのかということをもう一度御説明いただいてもよろしいでしょうかというのが1つ目の質問です。

もう一つは、今度は逆に「はじめに」の今回追記してもらったところで、もう少し表現を工夫していただくと、より分かりやすくなるのではないかと御提案なのですが、併せてお話をしてしまいますが、1文目というのはこれでいいと思いません。安全・安心な市場というのは双方に長期的利益をもたらす。次の文章がちょっと分かりにくい気がしていて、むしろ消費者関連情報を消費者も事業者も共有する。そのことによって、こうした安全・安心、良質な市場というものが実現できるということを書いてもらって、付け足してもらって、だからこそ事業者が消費者関連情報のこうした重要性を理解して、消費者に提供する役割といますか、そういうものを担っていくことが安全・安心な市場の実現につながるのと同時に、そういうふうに努力をしている事業者は消費者から評価されるというふうにつながるのでないかと思いました。

要するに、我々がテーマとしている消費者関連情報を消費者も事業者も社会全体ができるだけ幅広く共有していくということが、良質な市場の実現に不可欠だということを一文足していただくと、事業者が関わることの意味というものが明確になるのではないかと思いました。

大変細かいところですが、よろしくお願ひします。

○新川座長 ありがとうございます。

御指摘のところは、事務局のほうからまず66ページの「おわりに」の消費者団体とともにという、この辺りの御趣旨、誰が誰に何をというところ、もし御説明をいただければと思います。

続いて、「はじめに」のところの流れをもう一度整理してはという御提案もいただいております。

事務局のほうから、何かございますでしょうか。

○事務局担当者 片山先生、御意見、コメントありがとうございます。

66ページの「おわりに」の「消費者団体等の他の担い手と共に支えることにより」という趣旨ですけれども、事業者を消費者行政だけではなくて消費者団体等も含めてみんなで事業者を支えましょうという趣旨の記載でございます。例えば、支え方としては、地域ごとに、報告書で提言しているような共創モデルを進めていく中で、具体的な共創モデルが構築され、消費者団体がどのように関与すればいいのかが明確に見えてくるのではないかと思います。まだ先は見えないですけれども、消費者団体の関与の仕方は様々な形が考えられるという趣旨も含まれています。

2点目につきましては、片山先生の御指摘を踏まえまして修正する方向で進めていきたいと考えております。

「おわりに」のほうはこのように事務局で理解しておりますけれども、新川先生いかがでございますでしょうか。

○新川座長 ありがとうございます。

片山委員、今のような位置付けで消費者団体というものを考えているということですが、その趣旨で分かりやすく書くということでもよろしいでしょうか。「おわりに」のところですが。

○片山委員 大変こだわってしまっているのですが、消費者市民社会の推進ということを考えてときに私のイメージは、消費者団体だとか消費者自身一人一人も含めてですが、そういう人たちが消費者市民社会の担い手として消費者教育を受けたり、いろいろな努力をしないといけない。

併せて、事業者も今回提言したように消費者市民社会の担い手として重要な役割を持っている。その民である消費者と事業者が共同して消費者市民社会を創っていくということがまず一つはイメージとしてあって、私とすれば消費者行政は、そうした民の消費者団体と事業者とが連携して取り組む消費者市民社会へ向けた活動を、行政が支えてくれないと困るんだけれどもという思いがあるんです。この表現だと、事業者を消費者行政と消費者団体が一緒に支えましょうというように取られないでしょうかというのが私の疑問です。

それで、結局は三者一体になって消費者市民社会を推進すればいいんだと思いますが、何か消費者行政と消費者団体が横並びで、消費者市民社会を推進していく事業者をともに支えるという表現は違和感を感じる人もいらっしゃるのではないかなという印象を受けました。いかがでしょうか。

○新川座長 ありがとうございます。

事務局のほうで、もし何か今の点についてお考えがあればお願いをしたいと思います。

○事務局担当者 事務局でございます。

片山先生の御意見を踏まえまして、また新川座長と御相談もしながら、修正又は削除をする方向で対応したいと考えております。

○新川座長 そうですね。「おわりに」のところですので、消費者市民社会そのものを創っていくというときに、中心はもちろん消費者市民であります。

ですが、その消費者市民が中心の社会を創っていくというときに、当然それを実際に支えていく主要な役割として行政というのがある。さらには、この消費者市民社会がその本来の機能を果たしていく上では当然ながら消費者自身、消費者団体、そして事業者、この三者というのがそれぞれの役割と責任というものをきちんと果たしていくということが大きな前提になるのだらうと思っておりますし、それができるように消費者行政というのが支えていくという趣旨であらうかと思っております。

ただし、現時点ではまず事業者の大きな役割ということについて、まだまだそこまで進んでいないということがあって、この事業者の方々に積極的に消費者市民社会にも関わっていただくという方向で、この報告書の当面の提案というものがされてきているということになるかとは思っております。

少し順序立てて、消費者市民社会の担い手として、どういう担い手があるのか。それから、その中でそれぞれの役割、期待というものをきちんと整理をした上で相互の連携体制というものを更に強化し、充実させていく。こんな記述の仕方を少し事務局と工夫をしてみたいと思いました。

片山先生、ここのところはそんな書き方をとりあえずやってみますが、そういう方向でよろしいでしょうか。

○片山委員 今の新川座長のおまとめいただいた内容で結構です。同じ考え方です。消費者団体もここに関わって、将来的には貢献していくべきだということは是非入れておいていただきたいと思っております。だから、削除はしてほしくないのですが、横並びでというのは御検討いただければと思います。

○新川座長 横並びで、最初から支え手になれというのは、言い方は悪いのですが、これは少し今の段階では無理があるかもしれないということで、承知いたしました。

○片山委員 そのところはよろしくお願ひします。

○新川座長 「はじめに」のところは、少し片山先生にいただいておりました良質な市場のところ、段落的には4段落目、5段落目のところに入っておりますので、まず情報が行き渡らないというところ、そしてそれを何とかしないといけない。それを何とかすればこうした良質な市場というものが出来上がってくる。そのときに、事業者の役割というものもカウンターパートとしてとても重要だ。そうした事業者の中にもこうした社会貢献、社会活動への目覚めというか、気づきというものがたくさんある。



こういう順番にしたほうが、確かに「はじめに」のところは流れやすいかなと思いましたので、事務局とまた少し御相談させていただきませうけれども、ここも書きぶりの順序を少し入れ替えさせていただくということで考えたいと思いますが、そんなところで片山先生よろしいでしょうか。

○片山委員 はい。細かいところばかりですが、よろしくお願ひいたします。

○新川座長 ありがとうございます。事務局もすみませんが、ちょっとその方針だけ後で確認をさせていただければと思いますので、よろしくお願ひいたします。

○事務局担当者 よろしくお願ひいたします。

○新川座長 生駒先生から、電波状態が悪くて質問をメールでお送りします、ということまでいただいております。「今後の展開に関わることですが、事業者や自治体だけでなく、未来につながる消費者として大学、高校など、教育機関と組むこともお考えでしょうか」という内容で御質問をいただいております。見守りネットワークのようなところ、こういったようなところでは確かにこうした教育機関との関係というのも出てきているところもあるのですが、今回の中心的なテーマは事業者になっておりましたので、中心的なテーマには入っておりませんでした。

ただ、今後の展望としては当然、未来の消費者の学びの場としてこういう学校自体がまさに消費者の安全・安心を支える位置付けというのが教育研究機関にもあろうかと思っております。

生駒先生、もし電波状態が改善してつながるようであれば、少しコメントか、御意見をいただければと思いますが、いかがでしょうか。つながりましたでしょうか。

○生駒委員 大丈夫です。ちょっと電波状況が悪いのでなかなかつながらなかったのですが。

先ほど来、皆様がおっしゃっていますように、非常に緻密におまとめいただいた資料を私も拝読しておりました。

これはこの報告書に直接的に関わることかどうかなのですけれども、事業者や自治体だけではなくて大学や高校など、未来の消費者といいますか、成人年齢も引き下げられましたので消費者そのものだと思うのですが、そういった教育機関とも組むこと、あるいはそれに働きかけるようなことも重要なのではないかと感じておまして、今、産官学のプロジェクトもたくさん出てきている折ですので、教育機関とも組むようなネットワークの広がりを持たれると、更に情報が隔々まで行き渡ることになるのではないかとおまして、そういう質問を送らせていただきました。よろしくお願ひします。

○新川座長 ありがとうございます。

今回の私どもの報告の中には、確かに教育機関、小中高大学等々は明確には入っておりませんので、この辺りはどちらかと言えば今後の課題ということで「おわりに」のところ次で展開、今回は事業者の方々を中心にした情報提供ですが、それをより有効に効果的にしていくためにも教育機関との連携が必要ですね。事業者、教育機関の連携、産学の連

携のようなことも視野に入れるということは当然あり得るかなと思ひながら聞いておりました。

事務局のほうで、もし何かお考えがあればいただければと思いますが、今のところは「おわりに」のところに少しそうした記述を入れさせていただくということは可能かと思ひながらお話を聞いていたのですが、事務局はいかがでしょうか。

○事務局担当者 事務局でございます。

生駒先生、御意見ありがとうございます。新川座長御指摘のとおり、「おわりに」に入れさせていただきたいと考えております。

また、例えば、国と事業者の対話のプラットフォームの中に教育機関にも入っていただくこともあり得ると考えております。新川座長とまた御相談をして、追記させていただく箇所や追記の仕方について検討させていただきたいと考えております。

以上です。

○新川座長 ありがとうございます。対話の場での教育機関との連携というのはあり得るかなというふうに思いました。

それから、「おわりに」のところでやはりもう少しこうした教育、次の世代の人たちの重要性ということも考えないといけないということで、ここは「おわりに」のところでも入れられるかなと思ひましたが、生駒委員、とりあえずはそういう対応の仕方ということでいかがでしょうか。

○生駒委員 御配慮ありがとうございます。このプロジェクト自体は未来につながるものだと思いますし、今の10代の方々のアイデアとか発想は我々が逆に得られるものもありますので、是非広げていっていただいて、今、新川先生がおっしゃったように「おわりに」のところに明記していただきますとありがたいです。ありがとうございます。

○新川座長 どうもありがとうございます。

片山委員は、何か追加の御意見ございますでしょうか。よろしいですか。

○片山委員 結構です。ありがとうございます。

○新川座長 ありがとうございます。

そのほか、いかがでしょうか。いろいろと御意見をいただきましたが、これまでの御意見もお聞きになられて更にお気付きになられた点もあろうかと思ひますが、各委員いかがでしょうか。

○受田座長代理 受田ですけれども、よろしいでしょうか。

○新川座長 どうぞ、受田委員お願いします。

○受田座長代理 ありがとうございます。

先ほどの生駒委員の御発言に関連して、高等教育機関として大学については、横浜市の共創の話、公民連携の話で一部出ておりますし、また、大阪府の例でも、公民戦略連携の役割を担う公民戦略連携デスクの関わりとして、具体的に出ていたかと思ひます。その関わりの方であつたり、あるいは消費者教育や消費者関連情報を受け取る側としてとい

う形で、大学関係を含めていろいろな立場や関わり方があると思いますので、この辺りは34ページから43ページの事例を基に整理をした上で「おわりに」のところに書いていくのか。もしかすると、この事例の中で整理をしていくという形もあり得るのかなと思って先ほどの議論を伺っておりました。

以上でございます。

○新川座長 ありがとうございます。

ただいま受田委員からは、横浜市の共創、あるいは、大阪府の公民連携の中で、高等教育機関、大学との連携、包括協定等が結ばれて連携を進めておられるという事例がございました。そういうところは、生駒委員から御指摘があった教育機関との連携というのは既に連携というところでは進んでいる。ただ、消費者教育という点ではまだそれは自覚化されていない。見守りネットワークの一部ではありますが、そういうところをどう扱うかということでもあります。

今回は、主にはやはり事業者連携ということに私どもの関心がありますので、特に教育機関というのをどう入れるかというのは事業者を中心しつつ、それとの関わりで大学あるいは高等学校などの教育機関というものに触れていくといったようなところが一応限界かなと思っておりまして、その点では今後の展望、進め方としてこうした大学等と事業者の連携を通じて、更にその活動を広げていく、連携を広げていくというところでの教育機関の位置付けということが、今のところは比較的書きやすいかなというような感じはしながら聞いておりました。

事務局において、大学とか高等学校で横浜市の共創であるとか、あるいは、大阪府の公民連携の包括協定等を結んでおられるようなところとの関係で、何かお気づきの点があればお願いをしたいと思います。いかがでしょうか。

○事務局担当者 事務局でございます。受田先生、御意見ありがとうございます。

先ほど新川座長がおっしゃられたとおり、今回の報告書では、事業者との連携に焦点を当てており、教育機関、例えば、大学との連携、大学を通じた消費者関連情報の提供については直接的には検討していないのですけれども、今後の消費者行政との連携として、どのように整理して、どういう位置付けにしていくかについては、新川座長と御相談しながら報告書に記載する方向で検討させていただきたいと考えております。

以上です。

○新川座長 ありがとうございます。

生駒委員、受田委員、まずそういう方向で一旦整理をさせていただくということではいかがでしょうか。

○受田座長代理 結構でございます。

○生駒委員 私も結構でございます。よろしく願いいたします。

○新川座長 ありがとうございます。

そのほか、いかがでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。

今日は、基本的に事務局からお出しいただきました報告書の案につきまして、この内容で御了承いただけたということで、各委員から御発言をいただきました。したがって、様々な御意見をいただいて、更に加筆等をしていかなければならない点はございますけれども、まず本日のこの案をもって私ども消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループの報告書として消費者委員会の本会議のほうに提出をさせていただくということで進めてまいりたいと思います。

その上で、いろいろ御意見をいただいて、ほぼ修正の方向性については一定取りまとめをさせていただきましたので、どこまで書き込めるかということについては座長であります私のほうにお任せをいただければと思っておりますが、そういう形で修正をしまして消費者委員会の本会議のほうに私どもワーキング・グループの報告として提出をさせていただければと思っておりますが、そうした今後の進め方ということでよろしゅうございますでしょうか。

(全委員から「よろしくをお願いします」との声あり)

○新川座長 ありがとうございます。全ての委員から、ここまでの修正の方向性について御意見をいただいたところ、修正を加えるということ、そして、具体的な修正の中身につきまして座長である私のほうに御一任をいただくこと、その上で、まとめたものを消費者委員会の本会議のほうに報告をさせていただくこと、そうした方向で本日お任せをいただいたということで、御異議なしということで、頂戴いたしました。本当にありがとうございました。

それでは、本日いただきました御意見を含めまして、報告書の最終版、それから今日は参考資料はまだ全て整っておりませんでした、全体の最終版のものを整えさせていただきます、後日、一旦皆様方にお送りをして御確認をいただきたいと考えております。

なお、この報告書そのものは、内容を整え次第、私のほうから改めまして消費者委員会の本会議のほうに報告をしたいと考えておりますのでよろしくお願いをいたします。本当にありがとうございました。

それでは、本日、今後の報告書の処理につきましては座長一任ということにさせていただきましたので、私どものこのワーキング・グループとしては本日が最終回ということになります。あらかじめ来月早々に予備日も取っていただいていたのですが、これで予備日における開催はなくなりました。これまで本当に委員の皆様方には熱心に御参加をいただいて感謝以外はないのですが、本日は最後ということになりますので、もちろん消費者委員会の本会議等でお会いする先生方もいらっしゃいますけれども、そうではない先生方もいらっしゃいますので、各委員から最後にお一人ずつ一言御感想、あるいは何かお言葉を頂戴できればと思っております。

御挨拶程度でも結構ですので、せっかくこうやって長い時間、今回もまたオンライン、ネット上だけの議論でしたけれども、本当にいろいろな意見をしっかり交わすことができよかったですと思っておりますので、是非最後の機会にもう一言いただければと思いま

す。

恐縮ですけれども、座長代理ということで受田委員にはずっとお世話になってございましたので、受田座長代理から順番に一言いただけますでしょうか。

○受田座長代理 座長代理と言いつつも、ほとんど新川先生に座長をお務めいただいて、私としては委員の一人として活動させていただきました。

まずは、重責を担われまして最後のところまで取りまとめに至りましたこと、本当に新川座長、お疲れ様でした。お世話になりました。また、事務局の皆様におかれましては、ヒアリングの内容をお決めいただき、そして細かな打合せを経てこの報告書に取り上げる内容まで整理をしていただき、そして最後のところで具体的な取組へと落とし込んでいただき、非常に緻密かつ全体をふかんした作業と取りまとめを行っていただきまして本当にありがとうございました。私としても、貴重な体験をさせていただきました。

残念ながら、全てオンラインでしたけれども、そうそうたる顔ぶれの委員の皆様と御一緒できましたこと、私としても大変ありがたく感じたところでございます。

内容的なところで一言だけ申し上げますと、今回、事業者の立場について消費者関連情報を提供する上で極めて重要な役割を担ってこられているということを新たに認識したことと、今後その役割がますます大きく、かつ期待されるということを理解できましたことは、私は委員としても大きな発見といえますか、意識の変化だったと思います。今後、この取りまとめを通じて具体的な取組へと深化させていく部分では、消費者委員会としても尽力をしていかなければいけないと思っておりますので、その点を頭に入れて活動してまいりたいと思います。

最後に、今回の事業者の関わりについては、特に大きな企業を中心に事例を御紹介いただきました。SDGsの12番、「つくる責任つかう責任」を含めて、これが地方あるいは中小・零細企業にどこまで波及をしていくかということのも、今後考えていかなければいけない一つの部分ではないかと思えます。そういうところにつながっていく第一歩であったということと同時に、今後の展開によってこの価値が決まっていくということをしっかりと自覚をしつつ、この成果を地域のほうにも広く普及をしていくことに私自身も貢献をしてまいりたいと思う次第です。

御一緒させていただきました、本当にありがとうございました。

○新川座長 どうもありがとうございました。最後まで本当に今後の在り方を含めて御丁寧に御議論いただきましてありがとうございました。

続きまして、片山委員いかがでしょうか。

○片山委員 ありがとうございます。

私も、本当にこのワーキングに参加させていただいて、大変勉強になったというのが一番の感想でございます。私自身はPL、消費者事故の被害の回復ということに関心をずっと持っていましたので、特に事故情報を消費者にどう伝えるかというところに課題を感じていたところからスタートしましたけれども、それがこういう壮大な行政と事業者の連携に

よって、より広い消費者関連情報をうまく消費者に伝えていくスキームというのができるのではないかということで、ここまで緻密に皆さんの御意見によってまとまってきたというのととてもうれしく思いますし、とにかくすごいなという一言に尽きると思います。

ここまで引っ張っていただきました新川座長、それから受田座長代理、本当にありがとうございました。御参加いただいた委員の先生方から、今まで考えたことのないようなことをたくさん教えていただいて、すごくいい勉強の機会になったというふうに感謝申し上げたいと思います。

そして、ずっとそれを支えてくださった事務局の皆さんには本当に心からお礼申し上げます。私が途中でいろいろ要らないことを言うものですから、議論を混乱させたのではないかと大変反省をしております。

それで、内容については、私としては一言、今回の提言が本当にうまく実現してほしいなと願うばかりです。より多くの事業者の皆さんが、消費者や消費者関連情報に関心を持っていただくという、そのことがうまく実現すれば、事業者と消費者の間にいろいろな動きが起こってくる。そこに新しい対話や協働や信頼関係だとかコミュニケーションとか、いろいろなものが生まれ始めて、それによって社会全体、市場の変化というものが生まれてくるのではないか。この提言がその最初の大きな一歩になるのではないかということに大きな期待を持っています。とにかく実現に向けて行政のほうで、国と地方自治体でまずは強力に取り組んでいただきたいというふうに切に願っています。

本当に皆さん、長い間ありがとうございました。

○新川座長 ありがとうございます。私たちもみんな共通して感じているのは、本当に新しい分野は勉強になったなということは片山先生と共通の感覚、印象として私も持っております。何とか実現したいというのも本当にそのとおりだなと改めて思っております。ありがとうございました。

それでは、生駒委員よろしくお願いたします。

○生駒委員 ありがとうございます。

今、片山委員もおっしゃったのですが、私自身も本当に勉強になりました。消費者関連情報の提供についてのワーキング・グループということで、様々に事業者の方々、それから自治体の皆様の取組を聞きまして、我々が思う以上に本当にはるかに進化した形で地域に密着した非常に重要な活動を展開されていることに、改めまして日本の企業の取組のすばらしさと、自治体の皆さんが真摯にお考えになっていることがよく伝わって学ばせていただきました。

それと同時に、私もエシカル消費の推進ということで活動している立場でございますので、引き続き是非こうした皆さんとも組んで、消費者の皆様のエシカル消費の意義を伝えていきたいと、思いを新たにさせていただいた次第でございます。

私は現在、東京都公立大学法人の経営審議会にも入っております、大学単位でサステナビリティに取り組むとか、SDGsに取り組むという動きが大きく出てきておりますので、

先ほども申し上げたのですけれども、是非教育機関ともネットワークを張っていただいて、社会全体でこうした消費者関連の情報が行き渡るような、そして消費者被害を未然に防ぐような状況が作れたらと思いました。

どうもありがとうございました。

○新川座長 ありがとうございました。御指摘のとおり、本当に事業者の方々が社会性、公益性、公共性というものをしっかりと体現して活動しておられる。その中で、消費者行政についても新しい展開の仕方というものがありそうだ。さらには、大学との連携での大きな可能性というのも御示唆をいただきました。本当に大きく広がっていく可能性のあるワーキングをさせていただいたなということ、私も共通した感覚として持たせていただきました。ありがとうございました。

それでは、高委員よろしく願いいたします。

○高委員 ありがとうございました。

もう皆さんいろいろ発言をされて、私も同じことを繰り返すことになりましてけれども、まずは新川座長、それから受田座長代理、お二人には本当にお世話になりました。ここまで来る過程で、大変御苦労されたんだろうなと感じます。片山委員が先ほどおっしゃっていましたが、私も何か勝手な外れなことを言って皆さん方に余計な仕事を作ってしまったのかなというふうに反省しております。座長、座長代理には心から感謝をいたします。

それから、やはりこのコロナの中で事務局の方々は本当に熱心に動いていただいて、きちんと資料もそろえていただき、議論もまとめていただいて、心から敬意を表するばかりでございます。ありがとうございました。

このワーキングは、私自身も本当に勉強になりました。これまでの消費者行政に関わるころの議論というのは、あまり単純化して申し上げると申し訳ないのですが、主流はこういう議論をやってきたかという、消費者側と事業者側と行政、この三者の間での議論というのはほとんどが何らかの問題が起こると消費者側が事業者側といろいろ意見交換をするのですけれども、そのときの意見交換というのは悪質な事業者が前提になって、良識的な事業者に来てもらい、その良識的な事業者に積極的な対応を求めるというものになりがちです。例えば法改正の議論であれば、対応を求めて、なかなか納得してもらえないため、消費者側が事業者側に対し憤慨してしまう。その間に入って、行政がまあまあというところで調整をするというような流れでした。一言でいうと、三者が集まって議論していても、大体建設的な議論というのができない状況が続いてきたと感じています。

そんな中で、今回のワーキングというのは本当に消費者側と、それから良識的な事業者が直接あって、まさに将来を開くような前向きな議論ができたということで、今までにない消費者行政のアプローチになったかと思えます。その意味で、新しい時代を開いたのかなとも思えます。先ほど八木委員がおっしゃっていましたが、今回のこのワーキングの議論の成果というのは、大変大きな意義があると感じています。

今後、新川座長のところでそのニュアンスを少し出していただけるのがいいのかなというふうに期待しておりますけれども、いずれにしてもこのワーキングでは大変勉強になりました。皆さん、本当にありがとうございました。

○新川座長 ありがとうございました。

最後に私への宿題もいただいてしまいました。本当に事業者の捉え方ということを経済政策全般の中で改めて考え直していく。そして、より新たな視点で将来展望的に考えていく。そんな機会になったことは共通の理解としてできたのではないかと考えております。こういう動き、流れというものを未来に、より実現をしていただけるようにどのようにこの報告書を最後に仕上げるか。これも役割かと思っておりますので、また頑張りたいと思っております。ありがとうございました。

それでは、西田委員よろしくお願いたします。

○西田委員 よろしくお願いたします。

本当に御苦勞様でした。今回は、事業者との連携というところでしょうか、非常に特色のあるレポートができたかなと思っております。参加させていただいて私自身もいろいろなヒアリング、新しい動き、知らないことばかりでしたので非常に勉強になりましたし、こういう特色のあるレポート、報告書に参加できて非常に光栄に思っております。いろいろな意見が出されて、取りまとめが大変だったと思いますが、新川座長、受田座長代理、御苦勞様でした。

事務局の友行企画官の頃からずっと長く議論してきましたけれども、それがこういう形でまとまって非常によいものができたかと思っております。今後これを実効性があるものにしていくときに、行政の方はすぐ、これをやっていますよとか、対応済みですよという回答をしてきがちなので、そう言わせないように、うまくこれが動くような形にしていけるといいかなと思っております。

それから、今回も消費者問題の分析というか、そういうことの解決に参加する理系の人、データサイエンスの人は非常に少ないという話がありましたので、私も微力ながらこういう理系というか、そういう分野にこういう問題があるんだ、解くべき問題があるんだということを少し紹介していきたいなと思っております。

今後ともよろしくお願いたします。

○新川座長 どうもありがとうございました。本当に実現をするべき重要な提案をいただいております。これは、行政の皆さん方にもしっかりと受け止めていただいて実現をしていただくといいです。それは、これからの消費者委員会としての役割もあろうかと思っておりますので、是非そういう方向で頑張りたいと思っております。

なお、データ分析というところでは、今回本当に西田先生のお世話になって、いろいろ新しい発見もたくさんさせていただき、お教えもたくさんいただきました。消費者行政は、本当はもっともっとこうした数理的な解析であるとか、あるいはデータ処理であるとか、そういうことをきちんとしないといけない分野なんだろうと思いつつ、少しそうしたと



ころは足りなかったのかもしれませんが。それと同時に研究者も少なかったということもあって、この辺りは少し中長期的にですが、消費者行政、消費者政策分野での次の課題としてであろうかと思いつきながら、お話を聞いていました。ありがとうございました。

それでは、八木委員お待たせをいたしました。いかがでしょうか。

○八木委員 ありがとうございます。

昨年、消費者委員会の地方消費者行政専門調査会に私は民間の代表のような形でお招きをいただき、ファミリーマートやイトーヨーカ堂を紹介させていただきました。その際、新川座長や事務局の皆さんに興味をもっていただいたことが、今回のワーキング・グループにおける両社へのヒアリングにもつながりました。

そして、今回更に行政と民間、事業者が協働して何かできないかということテーマとしてまず取り上げていただいたことに非常に感謝をしています。日本の人も、組織も、事業者、会社も捨てたものではないということを皆さんで議論ができたのではないかと思います。

ともすると、日本の会社の成長性の低さから、日本の会社はだめじゃないかというようなことがいろいろところで議論されるのですが、ちょっと視点を変えてみると、昨今注目されているSDGsのような社会的意義や持続性といった観点から見たときに、日本の会社は実は結構いい活動をしているということに気づきます。単なる成長や収益とは異なる観点から見ていったときに、日本の会社が価値を出していく分野というのはあるのではないかとこの視点を、今回の議論の中から得られたのではないかと私自身も思っています。

消費者に被害を与えるのも事業者ですけれども、それを心から苦々しく思っているのもまた事業者です。何とかして消費者の皆さんにいい商品を提供したい、いい会社だと認めてもらいたいと思っている事業者もたくさんいるということ、そういった質のいい会社もたくさんあるんだということをお話をさせていただきました。また、そういう会社をお招きいただいて皆さんで話を聞いたということが非常にありがたかったと思います。

行政と事業者、民間がコラボして前に向く方向性ができたということで、本当にすばらしい意義のある消費者委員会のワーキング・グループに参加させていただきました。非常に感謝しています。

皆さんがおっしゃているように、ここで終わらせることなく、是非いい事業者を応援してほしいとも思いました。メディアというのは、どうしても悪い事例を報道して攻撃をする傾向がありますが、報道はされていなくても、いい会社、いい事業者がたくさんあるということが消費者行政に関わる方々にお分かりいただけたらうれしいと思っていました。

いずれにしても、今回の活動というのは未来に向けて大きな一歩になるのではないかと思います。そういう仕事に関わらせていただいたことに心から感謝をいたします。

皆さん、本当にありがとうございました。

○新川座長 どうもありがとうございました。今回、本当に事業者に着目をするというときに、八木委員の力がなければここまで議論の深まりも、あるいは展望も立たなかったの

ではないかなどというふうに思っております。改めて感謝を申し上げたいと思います。

翻って、私どもの日常生活の中で、実は様々な暮らしの部分で、ただ単に財や商品、サービスの売り買いということを超えて、事業者の方々が我々の暮らしが支えられているということを改めて認識させられる場面もたくさんございました。

本当にマーケット、そして企業の皆さん方がこの社会を支える重要な柱であるということ、そうしたところがまた様々な社会に対するお返しを今してくださっている。消費者分野、消費者行政分野でも当然そうした活動の一環として、共に進んでいくことができる場所というのは改めて今回議論をしてたくさんあるなということに気づかされることもありました。

本当に八木委員には感謝の言葉しかないということをも申し上げさせていただきます。どうもありがとうございました。

皆様方からいろいろ御感想等をいただきました。もう私も話をするのはあまりありませんが、今回の御議論の中で事業者の方々を取り上げるということ、そこを中心にした消費者政策、消費者行政の在り方を検討していくという新たな分野に切り込んでいった、そして、そこで一定の成果を出すことができた、ということ自体、大変よい機会をいただきましたし、私どもなりに今後に向けてしっかりと議論ができたということの達成感というものを持って今日ここにいさせてください。

とりわけ、事業者の方々との対話というところに一つ焦点を当てたということ、ここがもう一つ重要なポイントとして私自身、非常に印象深いところがございます。行政や、あるいは公共的な政策決定の中でも対話というのはいろいろな場面でここ何年かの間、大変重視をされています。

ただし、その対話は多くの場合にはやはり争点といいますか、対立をするという場面で、どういう対話をしていくのかということに関心がありました。その点では、問題解決のための対話ということはこれまでも一定成果があったり、重要性が指摘されてきていたということはあるのですが、今回のように、共に創り上げていくというような対話というのは、これはこれとして本当に重要だなというふうに改めて思いながら今回のワーキングの議論に参加をさせていただいてきたところでもありました。研究者の立場からすると、調査研究の対象としても極めてユニークで興味深い対象だったというふうに改めて感じるところでもあります。

本当に今日もそうでしたけれども、こうした議論を委員の皆様方と対話を通じて深めていくということができたこと、この対話の力というのは大きいなということも同時に改めて感じながら今日ここにいさせてください。

本当に委員の皆様方のそれぞれの御発言、そして委員相互の間でのお互いの議論を聞きながらの意見の交換、こうした対話が持っております力で今回のワーキングの報告というものが出来上がってきたのではないかと考えています。改めて委員の皆様方には、ここまでの対話に積極的に参加していただいたことにお礼を申し上げておきたいと思っております。

また、こうした対話を的確に支え、そして議論が適切なところに向かうよう方向付けをしてくださいました事務局の御尽力、本当に資料の整理や、あるいはヒアリングの調整等々だけでもこうしたコロナ禍の事態で大変だったかと思えますけれども、事務局の皆様方の御尽力にも改めてお礼を申し上げたいと思っております。

私たちとしては、この報告書をまとめて消費者委員会本会議に報告をするというところまでこぎ着けました。これから先は本会議でしっかりとこの報告を受け止めていただき、そして今後の消費者行政に生かしていただく。また、その進捗につきましては私たちこのワーキングに関わりました者がそれをしっかりと監視をし、見守っていくということも重要な役割かもしれません。

皆様方と一緒に今後もしっかり進んでいくことができるかどうか、自分自身でもそれに積極的に関わっていかないといけないと思っておりますが、もう一方では今後の推移というのをまたしっかりと見つめておきたいとも思っております。本当に委員の皆様方には熱心に御参加をいただきましたこと、繰り返しになりますが、お礼を申し上げまして私の御挨拶とさせていただきます。本当にありがとうございました。

それでは、本日予定をしておりました会議につきましては以上にしたいと思っておりますが、最後になりますけれども、本当にこの間、事務局の皆様方には大変お世話になりました。もしよろしければ、事務局からも一言いただければと思っておりますが、いかがでしょうか。

○加納事務局長 事務局長の加納でございます。

○新川座長 加納さん、わざわざありがとうございます。最後ですので、もしよろしければ一言お願いできればと思っております。

○加納事務局長 改めまして、委員の皆様におかれましては、今回情報提供の在り方としまして事業者の地域貢献活動に着目するという新たな切り口で御議論いただき、精力的に御議論いただきました。改めて感謝申し上げます。

今回取りまとめられます報告書につきましては、私どもこれを受け止めまして消費者行政のさらなる発展につなげてまいりたいと考えてございます。どうもありがとうございます。

○新川座長 どうもわざわざお言葉ありがとうございました。

---

### 《 3. 閉会 》

○新川座長 それでは、以上をもちまして本日の「第10回消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループ」は閉会とさせていただきます。そして、本ワーキング・グループとしての会議も公式にはこれで最後ということになります。

本当に御苦勞様でした。ありがとうございました。

