

## 消費者問題に対する経団連の基本的な考え方

2009年9月15日  
経団連企業行動委員会

豊かな国民生活を実現するためには、企業・消費者・行政が、以下に掲げるそれぞれの役割と責任を果たす必要がある。

### 1. まずもって、企業が自主的かつ積極的に取り組むべきこと

企業には、社会に有用な製品・サービスを提供する責任が求められ、その活動は、消費者からの信頼なくして成り立ちえない。

そこで、企業は消費者の満足と信頼を獲得すべく、①製品・サービスの安全性と品質の確保、②消費者・顧客への製品・サービスに関する適切な情報提供、③消費者・顧客からの問い合わせへの誠実な対応などに、自主的かつ積極的に取り組む必要がある（企業行動憲章 第1条の徹底）。

### 2. 消費者に期待すること

消費者には、企業の健全な競争を促す役割が期待される。このため、適切な情報に基づき、自らの責任と判断において商品・サービスを選択できる「自立した消費者」として行動することが望まれる。

経済界としても、「自立した消費者」の育成のため、政府や消費者団体と協働で啓発・教育に取り組む。

### 3. 消費者行政に求めること

- (1) 行政には、消費者利益の増進と産業活動の発展を両立させる視点を持ち、偏りのない政策を実行することが求められる。
- (2) 消費者の育成と消費者・企業間の円滑なコミュニケーション促進を通じて、公正な市場を実現すべきである。
- (3) 表示や規格の制定にあたって、国際基準との整合性を考慮すべきである。また、輸入品に対する安全を確保するため、外国政府や国際機関等との協調体制を強化する必要がある。
- (4) 消費者にとって身近な地方自治体レベルでの消費者行政の充実を図るとともに、消費生活相談員の待遇改善をはじめとする諸々の課題の解決が求められる。
- (5) 二重行政は企業活動の混乱を招く。効率的な行政を実現するための関係機関の情報共有・連携強化に取り組むべきである。

以上