

消費者委員会との意見交換会資料

2013.3.12

公益社団法人 消費者関連専門家会議（ACAP）

理事長	佐分 正弘
専務理事	長谷川公彦
理事	中村 哲

1. 当会の現在の活動状況について

当会は「消費者との共生」、「消費者志向経営」を推進する企業、団体に所属する会員で構成されている。今年度は公益社団法人に移行し、初年度として、以下の主要テーマを中心に活動を展開中である。

<主要テーマ>

- (1) 社会の発展に資する事業としてSR（社会的責任）活動の推進
 - －全ての事業が社会貢献を目的にしていることを確認し、推進する－
 - ① 企業の消費者志向体制確立に資する事業
 - ② 消費者、消費者団体との連携強化に資する事業
 - ③ 行政、各種団体など関係機関との連携強化に資する事業
 - ④ 情報発信力強化に資する事業
 - ⑤ 研究所活動の各事業強化
- (2) 会員の資質向上に資する事業
 - －会員の資質向上、会員企業の消費者対応力のレベルアップ－
- (3) 団体組織力の強化
 - －各活動を支える組織力の強化と、社会性の向上－

<具体例>

- (1) 公益事業の拡大、外部の組織・団体との交流、連携を強化
 - ・委員派遣（行政、自治体、団体等）、講師派遣（講演会、パネルディスカッション、大学 ACAP 講座、自治体主催の消費者対象講座、消費生活相談員対象講座等）
 - ・消費者生活展、消費者フェア等への協賛参加
 - ・消費者啓発資料常設展示コーナー（全国 26 か所）、暮らし関連 WEB リンク充実
 - ・消費者庁（定例意見交換、会員企業の役員と消費者庁幹部の懇談会など）
 - ・全相協と共催でシンポジウムを開催（神戸）
 - ・月例会等の講師として消費者行政担当者の招聘（集团的消費者被害回復制度、放射能関連、消費者教育推進法、消費者安全調査委員会関係、食品表示一元化等）
 - ・海外の友好団体 OCAP（韓国）を迎え交流会実施（消費者委員会への表敬訪問も）

(2) 企業の消費者志向経営を推進

- ・消費者保護関連の国際規格 ISO10001（行動規範）、10002（苦情対応）、10003（ADR）を普及するための講座（社内構築、内部監査員養成、文書化支援等）を開催している。
- ・現在、国内の ISO10002 自己適合宣言企業は、82 社（うち 31 社が ACAP 会員企業、31 社が会員グループ企業）
- ・ISO10002 の第三者意見書発行事業を開始
「認証」と異なり、導入費用が軽減できる「自己適合宣言」を推奨し、支援文書である「第三者意見書」を発行する体制を構築した。

2. 当会の消費者問題における最近の関心事項について

以下のテーマについて、関心が高い。

(1) 消費者教育推進法施行後の推進体制、実行施策について

「消費者教育推進会議」の設置等、推進の器作りも進みつつある。今後の進捗を注視しつつ、当会としての取り組みを開始した。

(2) 集団的消費者被害回復制度の法制化について

我が国において馴染みのない制度であり、事業者としてどのような留意、配慮が必要なのかしっかり検討し共有を図りたい。

(3) 国民生活センターの位置づけについて

地方消費者行政の充実、強化を考えるうえで、全国の消費生活センターの体制強化、相談員のレベルアップ等の取り組みが望まれる。国民生活センターの機能の今後も含めてどのような方向性が示されるのか注視したい。

(4) その他

食品表示一元化、製品安全等については会員の関心も高く、消費者保護と事業者負担の両面から、あるべき方向性を考えたい。

3. 消費者委員会の活動への評価と要望について

(1) 全般

- ・消費者委員会設置から 3 年半が経過し、さまざまな建議、提言、意見を提出されており、活動や発言は非常に影響力があるものと認識している。
- ・1 月 25 日に河上委員長が記者会見された「当面の主要課題」を拝見したが、食品の表示、詐欺的投資勧誘、情報通信分野の個人情報のある方等、幅広い分野にわたる提言・意見を準備されており評価したい。下部の組織における検討も精力的に幅広いテーマで行われており評価したい。
- ・消費者契約法改正の例に限らず、全般に言えることだが、審議会機能が消費者庁

にはなく、消費者委員会にあることを考えると、下部の組織による検討の際に、幅広い構成メンバーが加わることがよいのではないか。

(2) 消費者契約法改正について

- ・消費者契約法改正に向け「消費者契約法に関する調査作業チーム」が立ち上がり、2月2日には検討チームによるシンポジウムも開催された。消費者契約法の改正は、法務省で審議中の民法改正とならび事業者には影響力が大きい法改正である。
- ・消費者契約法の調査作業メンバーは、学識経験者が中心である。消費者や事業者の参加が図られていない。この法律の影響力の大きさからも、消費者、事業者等幅広いメンバーも加えて議論してほしい。

4. その他の意見等

(1) 消費者保護関連規格等の推進

- ・ISO10001、10002、10003の事業者への普及が進むよう議論してほしい。2007年採択の「OECD 消費者の紛争解決及び救済に関する理事会勧告*」でも、紛争解決の自主的な取り組みとしてISO10001～3に準じた仕組みの言及があるが、国として推奨というには至っていない。
*「加盟国は、事業者及び産業界が、紛争を非公式かつ可能な限り早期の段階で解決し、必要に応じて救済を得るための自主的な仕組みを消費者に提供するように推奨すべき」
- ・ISO26000（社会的責任に関する手引き）が発行されたが、中核課題の一つである「消費者課題」について、もう少し深まった論議を期待する。「持続可能な消費」や「教育と啓発」といった消費者教育推進法に関連するテーマも含まれており、消費者委員会としても、本規格の活用の検討を進めてもよいのではないか。
- ・消費者庁において「消費者白書」が作成されるということだが、消費者委員会としての関わりや対応について伺いたい。

以上

◆公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）◆

公益社団法人消費者関連専門家会議は、企業や団体のお客様相談部門に所属し、日々消費者の声に接している責任者・担当で構成する組織です。

英文表記の The Association of Consumer Affairs Professionals から ACAP（エイキャップ）の通称で親しまれています。1980年の設立以来、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動を行っており、2012年4月、公益社団法人に移行いたしました。

会員数	正会員数 776 名 (588 社)。全会員数 888 名 (2013 年 2 月 20 日現在)
理事長	佐分 正弘 (さぶり まさひろ) トヨタ自動車株式会社
特別顧問	高 巖 (たか いわお) 麗澤大学教授 経済学部長