

## 消費者委員会との意見交換会資料

2014.1.28

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（活動全般についてはACAP「活動のご案内」をご参照下さい）  
当会は、企業や団体の主として消費者対応部門の責任者、担当者等により構成され、現在、会員総数 861 名、会員企業 589 社の規模で活動中である。

活動ミッションとして「健全で安全安心な消費社会の実現」、「消費者と企業の共生」を掲げ、会員企業はもとより行政、消費者関連団体等との連携を図り、活動を推進している。

## 【主な活動分野】

- 1) 消費者への啓発、情報提供活動（講座、講師派遣、啓発資料展示、HP 等）
- 2) 企業・団体の消費者志向経営の推進（例会、研修、自主研究、施設見学、ISO10002：お客様満足のための苦情対応マネジメントシステム普及等）
- 3) 消費社会の課題共有、解決に向けた外部組織との交流、連携、外部審議会等への委員派遣
- 4) ACAP 研究所活動による消費者関連テーマの深耕、情報発信（研究会、調査等）

## 【今年度のトピックス】

- 1) 消費者庁、消費者委員会の職員の方を対象とした「お客様目線獲得研修」の実施（会員企業 8 社のお客様相談部門で受け入れ 合計 54 名受講）
- 2) 消費者庁幹部と当会会員企業経営者との懇談会（2 回目）
- 3) 消費者市民社会や消費者志向経営について考える例会や啓発セミナーの開催（東京各月、大阪各月、福岡 6 月、名古屋 10 月、札幌 11 月 = 初企画）
- 4) 消費者志向経営の重要性を考える経営トップセミナー開催（東京 11 月：経団連、経済広報センターと共催。約 300 名出席）
- 5) 消費者教育支援プロジェクトを発足し、活動計画の検討開始
- 6) 会員企業向け消費者行政施策説明会の開催（消費者教育推進法、消費者安全法、消費者安全調査委員会、食品表示法、消費者裁判手続き特例法等）
- 7) 国民生活センター、製品評価技術基盤機構、東京都消費生活総合センター等との交流、意見交換会実施

2. 当会の消費者問題における最近の関心事項について

- 1) 食材の不正表示問題と景品表示法の今後の動向
- 2) 「消費者教育推進法」施行に伴う実効ある消費者教育スキームの構築

- 3) 「消費者裁判手続き特例法」の成立と裁判外訴訟解決制度等の今後
- 4) 国民生活センターの組織的位置づけ、機能の再確認
- 5) 地方消費者行政の強化(消費生活センターの機能拡大、見守りネットワーク等)
- 6) 「消費者市民社会」を考える啓発期間としての「消費者月間」の活用

### 3. 内閣府消費者委員会の活動への評価と要望

#### 【評価点】

- 1) 消費者行政の監視機能、牽制機能の役割は、これまでの建議、提言等を通して着実に発揮されつつあると認識している。
- 2) 地方での説明会、意見交換会等を精力的に実施され、消費者委員会の活動周知に向けた取り組みへの姿勢は評価できる。
- 3) 委員の方々は少人数にも拘わらず幅広い課題に対応し献身的に取り組まれていると感じている。

#### 【質問、要望】

##### 1) 情報収集、広聴機能について

委員会の監視、牽制機能をより適切に発揮する上で、正確な状況把握、情報収集が必要であり、審議を行う際にも関連する分野の情報が必要と考える。いわゆる広聴機能はどのように構築されているのか。特に事業者サイドの実情や意見を把握する機能や機会についての現状についてお伺いしたい。

例えば、ACAPと消費者庁とは、理事長、審議官レベルで議事録無しの月例意見交換会を行っている。消費者委員会においても、事案に応じた事業者の本音ベースでの情報収集を積極的に行っていただくことで、情報の質が高まり判断の厚みも増し、消費者、事業者双方からのバランスのとれた意思形成が図られる。

##### 2) 事業者委員の登用について

消費者契約法改正に向け4月から検討委員会が立ち上がると聞いているが、これに限らず、専門性の高いテーマについて専門調査会を設置する際には、メンバーとして良識ある事業者からの委員登録をお願いしたい。消費者問題の解決においては、調査会等の場において事業者としての立場をしっかりと伝え、責任、役割が明確になった段階では、これを業界に周知し実行することが大切である。検討段階で業界関係者の意見を十分聴取しておくことが、その後の施策への理解も得られ実現のスピードを早めることに繋がる。そのためにも事業者を代表する人材の委員登録は有効と考える。

##### 3) その他

消費者委員会の開催時間は、事業者を含め多くの方が傍聴しやすいよう、17時頃には終了するように開始時間を繰り上げていただくと有難い。

以上