

官民連携の具体的なアイデアについて

昨年 8 月に公表された「消費者行政における新たな官民連携の在り方に関する調査報告書」（以下、「報告書」と略す）に提示された官民連携についての状況認識、課題、取り組みの方向、具体的な施策案等は、ワーキング・グループの場で表明された各主体の考えや要望が組み入れられた内容となっており、全体として報告書に述べられている考えに基づいて具体的な取り組みが実行されれば、官民連携による消費者行政の実は挙がっていくものと思われる。

今回の意見交換会では、主として昨年 7 月以降に行われた当会の連携活動を紹介するとともに、報告書を踏まえ事業者団体としての関連事案について所見を述べたい。

1. 当会の官民連携の活動事例（2015. 7 以降）

- 1) 消費者庁職員の消費者目線獲得研修の受け入れ（7～9 月。3 年目）
=> 会員企業の消費者対応部署でのお客様対応の体験研修を実施
- 2) 中京地区活動団体「東海お客様対応研修会」との合同例会を開催（7/9）
=> 地方で活動中の消費者志向事業者団体とのコラボ企画として実施
- 3) 消費者法規（改正景品表示法）勉強会開催（7/10。消費者庁協力）
- 4) 北海道消費者協会、札幌市消費者協会、適格消費者団体支援ネット北海道との意見交換会実施（9/3）
- 5) 消費者庁幹部と会員企業の役員との懇談会開催（11/11。3 回目）
- 6) 地方公共団体主催の消費者啓発展（フェア）等に出展（東京都、大阪府、高槻市、岐阜市、佐賀市他）
- 7) 出前講座・講師派遣（名古屋市、鹿児島市、高知市、秋田市、八戸市他）
- 8) 消費者志向活動表彰実施（1/19。第 1 回目として 4 団体の活動を顕彰）
- 9) 消費者志向経営トップセミナーの開催（2/11。3 回目）
=> 消費者庁、経済産業省後援、日本経団連と共催。企業の経営者層、管理職層を対象とした消費者志向経営についてのセミナー
- 10) 消費者問題に関するわたしの提言 論文募集と表彰（3 月）。
=> 中学生への対象拡大を検討。
- 11) 苦情対応マネジメントシステム ISO/JISQ 10002 の普及に向けた支援活動（講座、規格書審査、第三者意見書の発行等）
- 12) (中小企業含めた) 企業の消費者対応力向上のための事業者相談事業(出前研修等)

2. 行政への要請、要望事項（報告書との関連から）

1) 第3.3. (1) 事業者による消費者志向経営の推進：

①消費者志向経営の評価（ア）ーポジティブな社会評価を与える仕組みの導入ー

⇒現在、消費者庁主催の「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」にて検討中である消費者志向経営の具体的な推進策が、着実に実施されるよう要望する。その中で、消費者志向経営の具体的な取り組みテーマや事例、ベストプラクティスの紹介、評価ポイントを明確にした活動評価シート等を提供することにより、中小企業も含めた事業者が取り組みやすい状況をつくる必要があると思う。

⇒促進策の一つとして、消費者庁主催の検討会にて検討中とのことである模範的な消費者志向の活動を表彰・顕彰し、広く社会に紹介する仕組み（表彰制度）等は有効な施策と思われるので、是非実現頂きたい。誠実に社会や消費者のことを考えた事業活動が社会的評価を受けることにより、活動当事者や当該事業者にとって大きなインセンティブとして働くとともに、社会にとって望ましい事業活動の奨励に繋がる。尚、活動の募集、評価、選考等の段階では消費者団体や事業者団体との連携が考えられる。

②事業者に対する消費者志向経営の重要性の周知（イ）

⇒消費者志向経営の取り組みを普及させる上では、特に経営者に対して消費社会で事業活動を行う事業者としての役割や責任、消費者志向経営の重要性について深く理解して頂くことが必要である。消費者庁等が消費者志向経営の意義、重要性について広く啓発する視点に立って、全国各地でセミナーやシンポジウム等を開催することが望ましいと思う。実施においては業界団体や事業者団体が連携、協力して進めることが可能である。

2) 第3.3. (2) 消費者行政における課題と事業者・事業者団体との連携アイデア：

①事業者に対する規制の在り方（ア）ー業界自主基準や規格・認証等の活用ー

⇒健全な消費社会の実現や消費者との信頼関係の向上を考える際、事業者の自主性を尊重し奨励する進め方が望ましい。単に規制で締め付けて事足りるとするのではなく、誠実な事業者の責任ある活動姿勢を後押しするアプローチを工夫・採用するべきである。その意味で、業界自主基準の制定・運用や、規格・認証制度の活用は有効な手法と考える。

(例：・ISO/JISIQ 10002 お客様満足のための苦情対応マネジメントシステム
・機能強化のための消費者対応部門進化度マトリックス)

②官民連携のための情報技術の利活用（ウ）

⇒高度情報化社会の急速な進展は、従来の観念や手法を超える情報活用の可能性を生み出している。これまで主体毎に収集・管理してきた消費者情報を、共通領域の情報として相互に活用できる仕組みを検討することの意義は大きいと思われる。例えば PIO-NET 情報を、共通ルール、内容限定のもと事業者に提供するとか、事業者が閲覧できるような状況が生まれると、消費者からの危機情報の早期把握や消費者被害の未然防止等に役立つことが考えられる。(消費生活センターと事業者の情報共有、相互連携)

⇒また、消費者から提起される消費者問題を円滑に解決する仕組みとして、必要に応じ、当該企業、業界 ADR 団体、所管消費生活センターが情報を共有し連携して問題解決を図るような仕組みも考えられて良い。消費者と当該企業間での協議、交渉においては、往々にして双方の主張が対立し未解決のまま終わる例も散見される。消費者と事業者の円満かつ責任ある問題解決のために、第三者的存在としての業界 ADR 団体や公的な行政機関としての消費生活センターが間に入り、適切に解決に導く活動が更に普及して良いと思う。

3) 第 3.5.1 消費者行政への多様な主体の参画の推進 (1) :

第 4.2.3 政策決定から執行までの全局面を視野に入れて適宜「議論」の段階を設けること :

⇒各組織層のプラットフォーム的な場として「社会的責任に関する円卓会議」の重要性が指摘されているが同意見である。健全で安全・安心な消費社会の実現、消費者市民社会の育成、消費者志向経営の促進等、社会全体に影響を及ぼすテーマ、事案が総合的に検討されるためには、社会を構成する諸種の団体・組織（消費者団体、事業者団体、行政、NPO、マスコミ等）が集まって協議、確認が行なえるマルチステークホルダーの協議の場の設定、活用が望まれる。

更に、この場合、単に協議体（マルチステークホルダー・フォーラム）のみ開催すれば事足りるというのではなく、実効性を確保する上では、協議体での合意事項が、協議体を構成するそれぞれの団体・組織、更に関連する団体・組織と共有され、確実に実行される組織系統が紐づいていることも必要である。

いずれにせよ官民連携を進める上では、プラットフォーム的な協議体の機能発揮が必要であり、施策の効率的、効果的な推進のためにも有効と考える。

3. 当会の消費者に向けた啓発活動における行政の連携事例

1) 小学校への出前授業「暮らしの安全教室」実施における学校側の協力

⇒企業担当者による小学校での出前授業の実施において、教育委員会、学校長等が全面的に協力頂いている（1回/年。一校4クラス）。

2) 消費生活についての私の提言 論文募集へ協力

⇒消費者生活についての中学生対象の論文募集において、中学校の学年主任、学級担当の教師の方々の協力を頂いた（試行段階）。

3) 会員企業の新入社員向けの消費者啓発講座への協力

⇒企業の新入社員研修時に東京都が講師派遣して出前講座を実施した。

4) 消費者教育フェスタでの消費者教育活動の機会提供（文部科学省）

⇒各主体が行う消費者啓発活動の機会提供を、文部科学省が行っている。

以上