

## 国民生活審議会消費者政策部会第15回自主行動基準検討委員会議事要旨

平成14年10月25日  
国民生活局消費者企画課

1. 日時 平成14年10月23日(水) 15:00~17:40
2. 場所 中央合同庁舎第4号館第4特別会議室
3. 出席者  
(委員) 松本委員長、池田委員、稲岡委員、川本委員、澤藤委員、高委員、田中委員、  
タン委員、鍋嶋委員、原委員、坂東委員、山本(豊)委員  
(事務局) 永谷国民生活局長、田口大臣官房審議官、河大臣官房審議官、堀田総務課長、  
中村消費者企画課長、七尾国際室長ほか
4. 議題
  - 1) 三菱自動車工業株式会社からのヒアリング  
(大宮常務執行役員、岡田お客様関連部長、小野法務部渉外審理室長)
  - 2) 社団法人日本経済団体連合会からのヒアリング  
(田中常務理事)
5. 会議経過
  - 1) 三菱自動車工業株式会社の大宮常務執行役員より、「企業倫理体制と社内外とのコミュニケーションへの取り組み状況」について報告があった。  
〔主なポイント〕
    - ・ リコール問題、ダイムラークライスラー社との提携等を受けて、企業文化と品質管理体制の改革をすべく、企業倫理の徹底、品質管理体制の強化、社内外コミュニケーションの改善と活性化という3つに取り組んでいる。
    - ・ 品質管理体制を強化するため、2000年9月に社外有識者を含む品質諮問委員会を設置し、品質保証本部の設置(技術管理・環境部門を分離、人員増員)、品質監査体制の強化(品質監査委員会の設置、リコール監査会の強化等)、開発から生産工程における品質管理の強化(クオリティー・チェック・ゲートシステムの導入、保安品質監査プロジェクトマネージャーの設置)などの体制を整備。
    - ・ 企業倫理推進には企業文化を変えることが最も重要。そのための体制強化として、2001年8月に企業倫理委員会の改組(機能強化等)、2001年10月に企業倫理行動基準の改訂(お客様、社会との良好なコミュニケーション、情報開示、社会人マナーの遵守等の項目追加)、2001年12月に全社各部門にコードリーダーの選任などを実施。
    - ・ 企業倫理情報を社内から収集するために、2000年9月に社員相談室(コンプライアンスに関する問題を経営トップに報告し、対策実施を関係部門に提言・フォロー)、2001年7月にカウンセリングコーナー(相談内容に会社は関与しないが、会社の危機管理に関する相談は社員相談室に連絡)を設置。社外からの情報を早く経営トップに上げるために、お客様関連部を中立的な立場のコミュニケーション本部に設置。問題を抱えてしまうといった文化を変えるために風通しのよい環境を作っている。

- ・ コミュニケーションの活性化を推進するため、組織、体制の構築、トップマネジメントの発揮、情報の共有化、浸透化、お客様情報の浸透とお客様指向の醸成、Webによるお客様への情報発信を狙いとして、各種実行策を展開。
- ・ 今後の課題として、トップ、役員との認識と関与、マネジメントの強化、日常的なチェック、改善、闊達なコミュニケーションなどがある。
- ・ 今後の推進事項として、マネジメント力の向上教育、倫理ブックの見直し、情報報告ルートを整備及び制度の見直し、処罰基準や審議機関の見直しなどを検討中。

〔主な質疑〕

- ・ なぜ事件が起こったかという分析をどの程度行ったか。  
品質情報が部門内にとどまっていた等、社内体制に問題があったと認識。
- ・ 消費者からの情報はどのように処理されるのか。また、消費者との判断基準の相違をどのように考えているか。  
各部と利害関係のないコミュニケーション本部に設置されたお客様関連部では、7対3の割合でお客様の立場で対応し、品質保証本部、営業本部などの関連部に連絡している。また、リコール基準が明確でなく、各社それぞれの対応をしているので、判断しやすい基準とするよう自動車工業会を通じて国土交通省に要望している。
- ・ 社員とのコミュニケーション体制は整ってきたようだが、消費者とのコミュニケーションは足りないのではないか。  
1,000以上ある販売拠点から情報を吸い上げることで対応している。
- ・ 弁護士など社外に社員相談窓口を設ける必要性をどのように感じているか。  
カウンセリングコーナーは社外にあるが、その他に設けることを前向きに検討中。
- ・ 匿名で相談を受け付けると誹謗・中傷などがあると考えられるが、うまくいっているのか。  
匿名だと事実関係の確認に時間がかかる上、処遇への不満などに基づく事実無根な通報もあり苦慮している。匿名の場合は社外窓口へ通報するような仕組みも検討中。
- ・ 一昨年の事件の告発者は、現役の社員か。それとも社員のOBか。  
誰であったか詮索していないので、わからない。
- ・ 仏に魂を入れることが大切であり、そのためには部長・課長クラスのマネジメント力強化が重要と考えるが、マネジメント力向上教育は如何に実施するのか。  
今後、頻度や対象を増やすなど充実することが大切だと考えている。
- ・ 現在の企業倫理ブックは、「はじめに」の部分でトップメッセージが曖昧、企業理念とのつながりが不明確、体制について記載がない、といった問題があり、受け取った社員が戸惑うのではないかと見直しの際には、こうした点を盛り込んで欲しい。  
トップメッセージは毎月社内ネットで伝達しており、社員に普段の取り組みと冊子との組合せでどのように伝えていくかを考えながらやっていきたい。
- ・ 社外取締役の機能について、現状どのようになっているのか。  
大株主である三菱グループ、ダイムラークライスラーの社外取締役からは、社内取締役が言いづらいことでも、かなり厳しい指摘がなされている。
- ・ 販売店等の関係会社でのコンプライアンス体制はどのようになっているのか。  
社員相談室やカウンセリングコーナーは関係会社の社員も利用できるようになっている。また、コンプライアンスへの取り組みについては、実態調査の段階で終わっており、それ以上は今後の課題。
- ・ リコール後のフォロー体制はどのようになっているか。  
3ヵ月毎に国土交通省に報告し、一定の比率まで対応することになっている。
- ・ リコール監査会にかけられる基準はあるのか。また、リコール監査会は年に4回とのことだが、

リコールは常時やるのではないのか。

リコール監査会は全ての市場不具合情報が適正に措置されているかを監査する機関であり、リコールするかどうかは、品質対策会議から市場措置検討会、さらに幹部会へと上程し、そこで決定する。これは常時行われている。

- ・ マネージャー教育の一環として、一定期間お客様窓口業務を経験させるというのは他にない手法だが、それは全社のマネージャーが対象か。これまで何人くらい行ったか。半永久的に継続するのか。

全社全部門の新任マネージャーを対象としているが、実施率は50%程度。1回に4~5名が行い、これまでに90名程が実施。半永久的に実施すると言っているが、多忙なため、現場からは勘弁して欲しい旨の声も多い。

- ・ コードリーダーの任命はどのように行っているのか。

各部門責任者がコンプライアンス活動に適切な中堅マネージャーを任用。

- ・ 苦情の多くは販売店に入ると思うが、メーカーに伝達する仕組みはどのようになっているか。

商品情報連絡書が本社へ届き、品質管理部門へと伝達する。

- ・ コンプライアンスオフィサーの仕事について教えて欲しい。また、コンプライアンスオフィサーとお客様関連部との関係はどのようになっているか。

現状ではコードリーダー制の運営に係るCBEO補佐であるが、企業倫理委員会の事務局の責任を負うように変更することを検討中。お客様関連部に入った情報のうち、倫理問題に触れるものには関与するが、それ以外は特別な関係はない。

- ・ 外国、国内他社のコンプライアンスプログラムを参考にしたか。

資生堂のコードリーダー制を参考にした。

- 2) 社団法人日本経済団体連合会の田中常務理事より、「企業不祥事防止への取り組み強化について」報告があった。

〔主なポイント〕

- ・ 経団連は1991年に「経団連企業行動憲章」を制定した。内容については一定の社会的評価を得たが、その後も不祥事が続いたため、1996年に憲章をシンプルな分かりやすいものにする一方、企業の取り組みの参考として「実行の手引き」を付けた。また、憲章に違反する事件を起こした会員企業に対する制裁として経団連活動の自粛等を設けた。1996年の見直し当時は、総会屋をめぐる商法違反事件が多発しており、そうした観点から特に憲章の第7条で「反社会的勢力および団体とは断固として対決」することを明記した。この点では、警察など関係諸機関とも協力して取り組んだ結果、一定の成果をあげた。
- ・ しかし、昨今、消費者を欺く、またはコンプライアンスをなおざりにした企業不祥事が相次いで発生し、当該企業のみならず、経済界全体が社会の強い批判にさらされている。このため、日本経団連では、憲章の実効性を大幅に高めるための対策をまとめた。
- ・ 当初、年内に対策をまとめる予定であったが、奥田会長の指示を受けてスピードアップし、集中的な検討を経て10月に取りまとめた。また限られた時間の中でも、できるだけ外部有識者のご意見を賜った。
- ・ 今回の取り組みは、企業倫理全般に関わるトップのイニシアティブ強化、法令遵守等に向けた実効ある社内体制の整備、記者会見等を通じた迅速な情報公開など万が一不祥事が発生した場合の対応、という3つの観点からまとめた。これをもとに会員企業の自発的・積極的取り組みを促していく。
- ・ 「企業行動憲章」本体については、副題として「社会の信頼と共感を得るために」を付した

- 他、前文において法令遵守の徹底を強調、第1条においては、消費者・ユーザーの信頼獲得を盛り込んだ。また、第9条、第10条で経営トップの役割を強調している。
- ・ 憲章の「実行の手引き」も今回、社会情勢の変化に合わせて改定した。より実効性を高めるため、各社の取り組みの参考となる具体的アクション・プランをより充実させた。
  - ・ 例えば、第1条では、製品・サービスの適正な表示、製品・サービスの品質保証体制の確立と徹底、製品・サービスの不具合に関する経営トップへの報告と迅速な対応、個人および顧客に関する情報の保護について強調した。
  - ・ 第3条は、株主・社会とのコミュニケーションに関するものである。総会屋対策が進んできて、株主総会を株主との実質的なコミュニケーションの場として活用することが可能になった。そこで、プロジェクターを使用した視覚的な説明や総会の開催日の分散などを例示している。また、高度情報通信ネットワーク社会における情報開示のあり方として、消費者の疑問質問に答えるQ & Aをホームページに公開することを提案している。
  - ・ 第4条は、環境問題への取り組みに関するものである。環境問題については経済界を挙げて自主行動計画の実現に取り組んでいる。環境情報について、環境報告書やパンフレット、ホームページなどを活用した情報発信を行うことを例示している。また環境ラベルを通じた消費者への情報提供に言及している。
  - ・ 第8条は、海外との関係に関するものである。経済のグローバル化に対応して、消費者との関係では、外国の消費者法も尊重するなど、現地社会との協調・相互信頼を掲げている。また、経営の現地化については海外駐在員の教育研修なども重要である。
  - ・ 第9条は、憲章の第8条までを実現するための平時の経営トップの役割に関するもので、経営トップの企業倫理に関する基本姿勢の社内外への表明や、全社的な取り組み体制の整備について言及している。
  - ・ 連結経営の時代には連結子会社まで含めたグループ全体への企業倫理の徹底が重要である。
  - ・ また、企業内に「企業倫理ヘルプライン」を設置するよう求めている。内部告発者保護制度が議論されているが、社内に問題がある場合には、まず社内で社員の声を受け止め解決した方が従業員・企業双方にとって幸福である。
  - ・ また、企業倫理に関する社内の教育研修体制が重要である。何か問題がおきたときに、きちんと社内研修をやっていたことで会社の責任が軽減されるといった判例も出てきている。
  - ・ それから、「企業倫理の浸透・定着状況のチェックと評価」では「企業倫理監査」について言及している。既に「内部監査部門が担当するのか、監査役会室が担当するのか」といった議論をしている会社もある。第三者からのチェックも重要であるが、社外取締役を活用したりアドバイザリーボードを設けたりするなど具体的な方法は各社で判断すべき事項だと考えている。
  - ・ このほか、社内外との意見交換を活性化する必要がある。消費者団体との意見交換なども一例として考えられる。
  - ・ 第10条は、有事の経営トップの役割に関する問題である。事前の体制作りとしては、具体的な対応指針を自社で起こりうる問題に即して解説しておくことを提案している。また、緊急事態発生時には、社会への説明責任を果たすため、現場は対策ができるのを待たず経営トップに報告し、経営トップは迅速に情報公開することを求めている。
  - ・ 「企業行動憲章」およびその「実行の手引き」の改定のほか、日本経団連では、「企業倫理ヘルプライン」の整備など、企業倫理・企業行動強化のための社内体制の整備・運用に関する7項目を経営トップに要請した。
  - ・ また、「企業行動憲章」の精神の実践については、既存の会員の申し合わせ事項であるが、新入会員には新規入会時に憲章を遵守するよう求めていく。

- ・ 各社の不祥事防止策確立への支援として、日本経団連では各社が独自に企業行動をチェックできる自己診断リストの提供を考えている。また、企業のトップが日本経団連会長や企業行動委員長に個別に相談できる窓口を設けることにした。その他、企業倫理に関する経営トップ向けセミナーの開催や、会員企業の参考になる成功例や失敗例など企業行動に関する事例集の作成を予定している。また、企業行動に関する会員企業の継続的な取り組みを促すため、「企業倫理月間(仮称)」を設ける。
- ・ 最後に不祥事を起こした企業に対する日本経団連の措置の明確化・厳格化等について説明する。従来は当該会員企業の申し出に沿って決定するのが原則だったが、今後はケースによっては、「定款13条委員会」の独自の判断で措置を検討する。また、従来の措置は厳重注意、役職の退任、活動自粛だけだったが、今後は会員資格の停止、退会の勧告、除名も行う。ただし、一方的な制裁だけでは企業行動は改善しないので、不祥事を起こした企業に対しては、企業行動の改善策とその実施状況の報告、企業行動に関するセミナーや社会貢献推進委員会などの会合への参加を求めることとした。

〔主な質疑〕

- ・ 経営トップが果たすべき役割と責任を明確にするためには、それらに関する規定を最初に置くべきだと思うが、そうした議論はあったか。  
「企業行動憲章」は、各ステークホルダーに対する企業行動を第1~8条に規定し、それらの実現に向けたトップの役割と責任を第9・10条に規定するという構成になっている。トップの関与が重要でないという意味ではない。なお、検討の中では、「消費者・ユーザーとの関係を規定する第1条が最も重要だ」といった議論があった。
- ・ 「実行の手引き」では、本来企業が自発的に取り組むべき課題について、詳細に記載しすぎている感がある。これでは会員各社の主体性を損ない、かえって実効性が上がらないのではないか。アクション・プランは例示にすぎないということを強調する必要がある。  
取り組みが遅れている企業の参考になるように具体的に例示しているが、実際の取り組みは各社の自主性・自己責任による。
- ・ 新規会員のみでなく、既会員に対しても「企業行動憲章」の遵守について文書で確認をとるべきではないか。  
企業行動憲章の遵守については、既に会長名で確認の要請を行っている。
- ・ 「企業行動憲章」や「実行の手引き」の実現は、完全に会員企業の自主性に委ねられるのか、それとも会員企業の責務なのか。例えば、「企業倫理ヘルプライン」の整備について見通しはどうか。  
「企業倫理ヘルプライン」設置の要請など今回より具体的に踏み込んだ事項もあるが、機関決定された事項であり、各会員企業で実践できるレベルだと認識している。
- ・ 「公益通報者保護制度」が法制化されると、社内に「企業倫理ヘルプライン」のような受け皿のない企業の場合には、問題が即社外に出ることになるが、「公益通報者保護制度」の法制化について日本経団連として歓迎するのか否か。  
どういう制度かわからないので返答できない。
- ・ 「実行の手引き」にある関連資料は経団連のものばかりだが、国民生活審議会消費者政策部会の中間報告も参考文献に入れて欲しい。  
「実行の手引き」の改定にあたっては部会の中間報告ももちろん参考にしたが、参考文献には挙げなかった。
- ・ 産業廃棄物の問題など環境問題について、「実効の手引き」のアクション・プランでは記述が少ない。もっと記述するべきではないか。  
今後検討する。

- ・ 部会の中間報告については、各企業からは、「企業の自主性を尊重すると言いながら、『公表することが望ましい項目』について不必要に詳細に定めている」といった意見がある。日本経団連としては、どのように考えるか。

会員組織である日本経団連が「企業行動憲章」や「実行の手引き」を作成しても、「本来企業が自発的に取り組むべき課題について、詳細に記載しすぎている」といった意見が出るのだから、政府が企業の自主行動基準について定めれば、なおさら批判があるのではないかと思う。

- ・ 企業行動憲章の「実行の手引き」が詳しいことは、読む人にわかりやすくよいと評価できる。
- ・ 日本経団連の今回の取り組みは前向きであると評価できる。部会の中間報告に関する関経連の意見書は、政府の取り組みについて「規制強化につながるおそれがある」として「慎重に検討すべき」としており、ネガティブである。「企業行動憲章」改定にあたり、関経連の意見書は参考にしたか。

相次ぐ企業不祥事により経済界全体が社会の強い批判にさらされている。日本経団連の会員である大企業による不祥事もあった。日本経団連としてはこのことに強い危機感をもち、独自に企業不祥事防止に向けた会員企業の取り組みに最大限の支援をすることにした。

- ・ 関経連の意見書も日本経団連の「企業行動憲章」の改定も問題意識は一緒であり、光の当て方が違うだけである。
- ・ 日本経団連が時代に合わせ2度目の「企業行動憲章」の改定を行ったことを評価する。また、会員企業でもコンプライアンスへの取り組みが不十分な企業はあると思われるので、そうした企業には大変参考になるので、「実行の手引き」は細かくても良いと思う。
- ・ 「希望に応じて、各社の企業行動プログラムとその実施状況に関する診断を実施する。」とあるが、診断は誰が行うのか。日本経団連か、第三者的な専門機関か。  
これからの検討課題である。どこが診断するにしてもそのプロセスに第三者の目が入ることが重要であると考えている。
- ・ 日本経団連は合宿までして熱心に取り組んでいた。しかし、本来企業が自発的に取り組むことが期待されている。部会の中間報告も企業が自主的にやるべきことをお手伝いしているということである。

### 3) その他

- ・ 部会の中間報告が示した自主行動基準は、消費者問題に特化した、経営理念と現場のマニュアルとの間に位置付けられるべき性質のものであろう。最終報告には、「本来自主行動基準の上位に位置付けられる全体的な倫理綱領がなければ、自主行動基準も作れない」という旨を記載すべきである。

### 4) 次回日程は、11月1日(金)13時30分からの予定。

以上

- \* 本議事要旨は暫定版のため、今後修正があり得ます。