

国民生活審議会消費者政策部会中間報告
「消費者に信頼される事業者となるために 自主行動基準の指針」
に対するパブリックコメントの結果概要

平成 14 年 6 月 7 日
内閣府国民生活局

中間報告に対して各方面から広く意見を募集するために、内閣府国民生活局消費者企画課のホームページ「消費者の窓」にて、パブリックコメントを行った（期間：4 月 26 日～5 月 27 日）。以下、主な意見を取りまとめたものである。

なお、中間報告の公表とともに、都道府県・政令指定都市 59 箇所、消費者団体・業界団体 594 団体、民間企業 4,286 社（計 4,939）に対して、国民生活局長から協力を依頼した。

また、経済団体連合会、大阪商工会議所、経営倫理実践研究センター、関西消費者協会等において説明会を実施した。主な意見は（参考）のとおり。

1. パブリックコメント提出者（29 件）＜敬称略＞

- ・ 日本損害保険協会
- ・ 財団法人食品産業センター
- ・ 社団法人日本マーケティング・リサーチ協会
- ・ 財団法人家電製品協会
- ・ 経済団体連合会 経済法規委員会 消費者法部会
- ・ セコム株式会社
- ・ エコテックスジャパン株式会社
- ・ 東京海上火災保険株式会社
- ・ ヤフー株式会社
- ・ 株式会社なとり
- ・ 株式会社ワコール広報室
- ・ アドアーズ株式会社経営企画室
- ・ 積水化学工業株式会社総務 C S 部
- ・ 日本電気株式会社 中村暢彦
- ・ 日本ロジテム株式会社 荒井正巳
- ・ 東京都
- ・ 和歌山県
- ・ 大阪市消費者センター
- ・ 消費者ネット関西（NPO）
- ・ 全大阪消費者団体連絡会
- ・ 日本消費者連盟
- ・ 消費者問題に係る弁護士有志
- ・ 個人 A
- ・ 個人 B
- ・ 個人 C
- ・ 個人 D（化学）
- ・ 個人 E（倉庫・運輸関係業）
- ・ 個人 F（電気機器製造業）
- ・ 個人 G（鉄鋼業）

2. パブリックコメントの内容とこれに対する考え方

頂いたコメントの内容	事務局としての考え方
<p>全体について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 今回の資料は大変役立つものである。企業倫理を具体的に取り上げ、経営理念をより具体的な形で遵法経営に落とし込むプロセスを進めており、消費者との関連を見直す良い機会となった。(個人F) ・ 企業とその関係者に「行動規範及び行動指針策定の手引き」を作成する際に、基本的な考え方を整理検討することができた。(食品産業センター) ・ 「消費者視点に立脚した事業者の行動指針」としての当報告書は企業側から見て、大いに参考となる点が多い。(ワコール広報室) ・ マーケティング・リサーチ事業者は、市場社会における他の事業者と異なり、消費者から意見や行動につき回答を提供してもらい、それを分析することにより企業・行政・その他の非営利組織に情報を提供します。そのために、消費者の権利尊重を元々重視しており、それが「マーケティング・リサーチ綱領」制定をはじめとする一連の活動となっているものです。その意味で、今回消費者政策部会が作成した「指針」の趣旨には賛意を表します。(日本マーケティング・リサーチ協会) ・ 事業者の自主行動基準への消費者からの提示が網羅されていると見ました。これらの指針に基づき起こされるであろう各事業者(団体)の自主的な行為を消費者が大いなる関心をもって監視していくことが求められると考えます。(日本消費者連盟) ・ 中間報告の内容は、当社を含め 21 世紀に向けた企業の新しい姿の手がかりとなるものであり、新たな消費者政策の構築を目指してい 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 参考資料もあわせて今後の参考にしていただき、各企業が積極的に取り組んでいただくことを期待している。 ・ 引き続き、各企業が積極的に取り組んでいくよう支援願いたい。 ・ 各企業が積極的に取り組んでいただくことを期待している。 ・ 各企業が積極的に取り組んでいただくことを期待している。 ・ 本指針が消費者と事業者の間の信頼の再構築に資することを期待している。 ・ 本指針が消費者と事業者の間の信頼の再構築に資することを期待している。

ることが理解できます。本指針の目標でもある消費者利益の保護、増進を今後さらに徹底するために、政府、消費者団体の方々にも本指針の普及、啓蒙活動にご協力をお願いするとともに、企業として努力してまいりたいと存じます。(個人D)

- ・ 安全性の確保や取引の適正化等のために、双方の信頼性の確保が重要なキーワードとなってきていることを明確に示されております。これは、現在、そしてこれからの消費者問題の発生を最小限に防ぎ、また、解決するための方向性を示され意義は大きいと思います。そして、自主行動基準の指針を示された中間報告書の考え方は、事業者が消費者の信頼を確保するための手段のひとつとして、また、消費者が適正に選択するための新しいアプローチとして有効であると考えます。東京都も、消費者問題を解決するためには、三者がそれぞれ社会的責務や役割を果たすだけでなく、連携し、情報の共有化等により、パートナーシップによる取組みが必要であることを明確にしました。このことは、中間報告に示された消費者政策の方向性と一致することと受け止めています。(東京都)
- ・ 企業の社会的責任が国際的規範となり、わが国企業もこれを避けて通ることはできなくなるであろうし、「消費者に向けた自主行動基準」の策定は、消費者志向の徹底を具体化し実現することであり、各企業若しくは各業界で今後積極的に取組むべき事項と考える。各企業が効率よく取組めるよう、マニュアルの作成・配布・標準化もしくはガイドラインの開示を期待する。(アドアーズ経営企画室)
- ・ 倫理感を大上段に構え企業を拘束すれば、経営活動が束縛されることになる。基本は、それぞれの国家レベルの強制法規と企業民意の

- ・ 今まで以上に消費者の信頼を得て、消費者利益の擁護・増進を確実なものとするには、法令による対応と事業者の自主的対応だけでなく、新しいアプローチを取ることが求められていると考えている。今後とも協力願いたい。

- ・ 参考資料もあわせて参考にさせていただき、各企業が積極的に取組んでいただくことを期待している。

- ・ わが国は現在、民間の自由な経済活動を促進するため、規制改革が進められている。そこでは、経済活動の自由度が高まる反面、事業

任意ミニマム要求事項であり、行政の関与は最小限にすべきである。(エコテックスジャパン)

- ・ 中間報告を一読し、全体的に現在の状況に対し、全面的により配慮がなされた文書となっていることは評価できる。しかし、アングロサクソン系の社会における自主的行動基準が下敷きになっているとの感想を受けた。それと共に、米英系の社会において展開した、コンプライアンスやコード・オブ・エシックスさらにはCSR（企業の社会責任）の考え方の基盤には、宗教を基盤に成立している共同体が機能していたことに注目する必要がある。この点に関する日本の状況の分析抜きにそれを導入しようとしても、結局、徒労に終ることと思われる。また「倫理」を「コンプライアンス」の前提として確立すること、すなわち、コンプライアンスの前提が個々人の良心であり、共同体の構成員の欲求を充足させる理法としての倫理であることを、ガイドラインのなかで明示することを提言する。(個人B)
- ・ 消費者保護・企業防衛・企業価値創造等の観点から、指針を明示することは大いに意味のあることであり、今後とも多いに進めるべきである。しかし、あくまでも指針で留めるべきであり、官や業界団体がその遵守等に関与することは基本的に避けるべきである。市場原理の観点から、基準を策定・遵守しない企業はマーケットから退場を余儀なくされるからである。(積水化学工業総務CS部)

者が消費者利益に配慮し、消費者の信頼を得ていくことが一層重要になる。そこで本指針策定においてはより多くの信頼を得るため、事業者、消費者がともに考え、作成していくという新しいアプローチを目指している。

- ・ 他国の制度をそのまま導入しても徒労に終わる懸念はあることから、実効性確保・促進等についても引き続き検討していきたい。

- ・ 引き続き幾つかの検討課題について検討することとしているが、それとともに本指針について積極的な普及・啓発活動を行っていく予定。また、事業者団体は自主行動基準の策定・運用を促進する上で、加盟員に対しコンプライアンス経営を促進していく等、その役割は大きい。その際の留意点としては、公正な内部手続きを確保すること、そして独占禁止法上問題を生じないようにすることが必要である。またより多くの信頼を得るため、事業者、消費者がともに考え、作成していくという新しいアプローチを目指している。

- 自主行動基準の策定および運用体制の整備は、事業者が消費者の信頼を獲得する手段の1つとして位置付けることができるが、本来、事業者が競争上のメリット、社会的責任を考慮しつつ、自主的に対応すべきものである。行政の関与は事実上の規制となり、事業者としての自主判断能力・意欲を削ぎ、かえって企業活動の健全化を妨げることになることに留意すべきである。(経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会)
- 国生審が消費者と事業者の取引や消費者の安全を守る事項に関し、自主行動基準を策定することや、事業者、事業者団体に対してその運用を促進するための指針をとりまとめることは、事業者や事業者団体においても一定の方向性を得ることができ、また、消費者取引市場の拡大にとっても有効であると考え。しかし、指針の内容があまりに高いレベルとなり、企業に負担となる場合は、その評価のしくみ、指針の定着度にもよるが、かえって事業者、事業者団体による自主行動基準の策定を進めるうえで、支障となるばかりでなく、事実上の規制となり、企業の活力をそぐおそれもあることに注意しなくてはならない。(セコム)
- 事業者が自己の判断と責任のもと、自主行動基準を策定・運用し、消費者に情報開示することは有意義であるが、「行動基準の策定・運用」はあくまで個別事業者が自主的に実施することに意味があり、そこに事業者団体に関与することは疑問がある。(家電製品協会)
- 仮に業法による規制に加え、事業者による自主行動基準の策定・運用が求められるのであ
- 事業者がルールを策定する場合、事業者自身が独自にルールを決める方法もあるが、消費者行政の分野では国際的にもこうしたルールを事業者、消費者、行政がともに考え、作成していくというアプローチがとられつつある。これは共同規制とも呼ばれるものであるが、ルールを事業者のみで考えるよりも、より多くの信頼を得られるというメリットがある。
- 本指針は個々の事業者による望ましい自主行動基準及び策定・運用の在り方を取り纏めたものである。本指針に盛り込まれた項目のうち、どの項目をどのように明示するかは各事業者が業種・取引形態を勘案して判断することであり、それぞれ独自の自主行動基準が策定されることを想定している。
- 本指針は個別の事業者が自主行動基準を策定・運用することを基本と考えているが、自己による策定が難しい事業者の場合は、業界団体による自主行動基準に準拠したり、業界団体とは異なる第三者機関等によって策定された自主行動基準に準拠することを約束し、業界団体や第三者機関等による消費者からの苦情処理の結果も受け入れるという形で、消費者への信頼を担保することも考えられる。
- 法令の多くは包括的であることもあってミニマムなルールであり、またその実効性を高め

れば、事業者が自主行動基準を策定するインセンティブとはならない。自主行動基準が法律を補完するものとなることも含め、新たな消費者保護のためのルール作りについて今後検討されることを要望したい。(日本損害保険協会)

- ・ 事業者による自主行動基準の策定・運用を促進し、事業者に消費者の信頼を得るための法令遵守の取組みを求めることは、従来の法令による一方的規制というスタイルから、規制される側の自主性にも配慮した形で消費者保護の実効性を高めていこうとする新しいスタイルのアプローチとして望ましいものと考えられる。しかし、業法を中心とした法規制は、被害者保護にも十分でない可能性があり、また根拠となる業法により規制に不整合が生じるおそれがあり、見直していくことが望まれる。その際には、自主行動基準が法律を補完または代替する関係になるような法的規制のあり方について検討することが望ましい。国民生活局には、関係省庁への積極的な働きかけをお願いするものである。(東京海上火災保険)
- ・ 自主行動基準には相反する側面がある。効果的に活用された場合には、行動水準が一定以上に保たれる。消費者に安心感を与える。消費者の選択基準になる。業界水準引き上げの契機・動機となる。一方、マイナスに働いた場合には、水準が一定段階でとどまる。横並びによって消費者の安全・安心・利益に結びつかないことがある。一度消費者不信が起こると、事業者全体に波及する。自主行動基準はその作成が目的ではなく、それを体現する組織を作ることにある。その意

るためには、法を補完あるいは具体化する市場ルールの策定と遵守する仕組みを構築していくことが必要である。その意味においても、共同規制の考えを生かしながら、事業者の消費者に対する行動基準の策定とそのための遵守体制の確立を促進することの意義は大きい。「21世紀型の新たな消費者政策の在り方に関する検討」において議論されることになる。

- ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論したい。
- ・ ご指摘のとおり、自主行動基準は利点があるが、行動基準の策定とともにそのための遵守体制の確立を図っていくことが重要であると考えている。そうした事業者の取組みを消費者が総合的かつ正当に評価すれば、良い事業者を育て、悪い事業者を淘汰することにも繋がる。

味では事業者が組織作りにどれだけ力を注いでいるかが問われることになる。(全大阪消費者団体連絡会)

- ・ 不適切な事業活動への対応には、市場監視及び法令等による規制措置が必要であり、これは「消費者の信頼を得ることを目的とした、個々の事業者によるより積極的な活動」を促進するための施策とは異なる。(家電製品協会)
- ・ ここに想定されているのは、合理的な消費者と社会的な倫理を自覚した事業者、そして両者の信頼関係が成する市場であり、理念としては理解し得るものであり、妥当する場もあるとしても、その策定を事業者の自主的取組みに委ねるといふのであれば、現実の消費者被害の防止や紛争解決への方策として過大な評価や位置付けをすることはできない。(消費者問題に係る弁護士有志)
- ・ 「第三のアプローチ」の拡充が、いささかでも法令による規制という「第一のアプローチ」整備懈怠の根拠とされる可能性があるとするれば、その諸施策は受け容れ難い。また自主行動基準の策定促進と遵守の監視は、広範なアウトサイダーや倫理感のない事業者に妥当する施策ではない。法令による規制に替わるものではなく、これを補完するものとしての位置付けの確認が必要である。(消費者問題に係る弁護士有志)
- ・ 安全性に関する領域では、むしろ現行制度を改善強化すべきである。(消費者問題に係る弁護士有志)

- ・ 今回の検討は、従来の消費者保護政策を否定するものでなく、両者が必要という認識である。

- ・ 本指針でいう自主行動基準は、明確性、具体性、透明性及び信頼性という要件を満たすことが必要である。事業者がこの4要件を満たした自主行動基準を策定し、消費者がそれを適正に評価できることを理想とし、そのための方策を検討している。なお、透明性では自主行動基準の公表はもちろんのこと、それが設計・作成されるプロセス、さらには運用の実態の公表が有効であるとしている。
- ・ 自主行動基準は法を補完あるいは具体化する市場ルールであると考えている。

- ・ 消費者安全のあり方については、「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論したい。

頂いたコメントの内容	事務局としての考え方
<p>「 . 自主行動基準の考え方」について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自主行動基準は、公開性（消費者にとって、情報が容易に取得できわかりやすいこと）・透明性・正確性・平易性・正義性（社員の正当な行為（内部通報）が差別的扱いの根拠とならない確かな保証を社員に約束すること）・客観性（利害関係者による遵守状況のチェック）に裏打ちされたものでなければならない。（全大阪消費者団体連絡会） ・ どこまで、具体的で消費者に分かりやすい情報になるかがポイントであり、指針が実効性のあるものでなければならない。（和歌山県） ・ 事業者は情報の開示により、事業内容の透明化をはかることにより、経営の誠実さや倫理観へとつながり、結果として積極的な消費者保護となるというコンプライアンス経営のあり方に関しては、全く同感です。問題は、非公開、未上場の大手、中小企業で、情報の開示が少なく、かつ事業内容が不透明であることが多いため、今回の自主行動基準のガイドラインによって、その明確性、具体性、透明性、信頼性が明らかになるよう強力に指導されることを望みます。（なとり） ・ 公表する自主行動基準の具体性、透明性は確保されなければなりません、自主行動基準でどの程度まで情報開示される必要があるのか、本指針において明確にした方が良い。（個人G） ・ コンプライアンス実行のために専任の人員、専門部署を設ける余裕のない企業が大半ではないか、との疑問がある。（アドアーズ経営企画室） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 公開性・透明性・正義性・平易性・客観性については、「自主行動基準に求められる要件（明確性・具体性・透明性・信頼性）」に集約されていると考えている。正義性については、公益通報者保護制度に関して、「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き検討していく予定。 ・ 自主行動基準の要件として明確性、具体性等を挙げているところである。 ・ 中小企業等についても、自主行動基準を明示することは消費者との良好な関係を築く上でも必要である。事業者に対しても本指針について積極的に普及・啓発活動を行うこととしている。 ・ 本指針は、業界横断的なので、画一的に開示の程度を示すことは難しい。しかし、明確性、具体性、透明性、信頼性の要件も踏まえて、検討願いたい。 ・ 事業規模やその社会的影響、また自らが投入できる経営資源などを総合的に考慮し、コンプライアンス体制の構築に着手することである。それぞれの事業者の実情に合った最も合理的な体制を構築する必要があると考えている。

- ・ 「どの項目をどのように明示するかは各事業者が業種・取引形態を勘案して判断すること」とあるが、事業者の「体力」については何ら触れられていない。「事業者、事業者団体の体力に応じて、できるところから実行する」ことについて前向きな記述もなすべきである。
(セコム)
- ・ 各企業が消費者に信頼されるために自主行動基準を持つことは望ましいという考えには賛成している。しかし、自主行動基準は各企業がサービス内容、企業風土・形態、業界特性、市場ニーズに基づいて独自に策定するものであり、行政による統一的・画一的基準を設けることの現実的妥当性には極めて疑わしいものがある。また、実際の経済活動の主体でない行政が作成する基準は、現実の市場動向とはそぐわないものになるのではないか。(ヤフー)
- ・ 行政関与による標準的な枠組みの導入は、事業者の独自性喪失に繋がり、消費者にとっては選択の幅が狭まることに繋がる。法令を根拠とした必要最小限なものに留めるべき。(家電製品協会)
- ・ 指針において例示する自主行動基準の項目については、実効性を確保し、また、企業の自主的な取組みを期待し、かつ、実際に評価することが可能なものに絞るべきである。(経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会)
- ・ 消費者保護・権利尊重という領域について、既にならかなり詳細な自主行動基準(教育・監査を含む)を持っている事業者および事業者団体としては、既存の基準と指針の基準との関係をどのようにすべきか。(日本マーケティング・リサーチ協会)
- ・ 事業規模やその社会的影響、また自らが投入できる経営資源などを総合的に考慮し、コンプライアンス体制の構築に着手することである。それぞれの事業者の実情に合った最も合理的な体制を構築する必要があると考えている。
- ・ 様々な規模・形態の事業者が存在し、ゼロから自主行動基準を策定することが難しい事業者もある中で、望ましい自主行動基準及び策定・運用の在り方を取り纏めたものである。本指針に盛り込まれた項目のうち、どの項目をどのように明示するかは各事業者が業種・取引形態を勘案して判断することであり、それぞれ独自の自主行動基準が策定されることを想定している。なお、本指針は、事業者をはじめ、消費者や学識経験者等専門家から構成される自主行動基準検討委員会、消費者政策部会において検討されたものである。
- ・ 本指針に盛られた項目のうち、どの項目をどのように明示するかは各事業者が業種・取引形態を勘案して判断することであり、それぞれ独自の自主行動基準が策定されることを想定している。
- ・ 本指針は個々の事業者による望ましい自主行動基準及び策定・運用の在り方を取り纏めたものである。どの項目をどのように明示するかは各事業者が業種・取引形態を勘案して判断することであり、それぞれ独自の自主行動基準が策定されることが想定されている。
- ・ 「 . 自主行動基準の考え方」の「 他の方針・規格等との関係」で触れているとおり、指針と比べ遜色ないと判断すれば、既存の基準で代替しうる。ただし、指針の項目の一部しか含んでいない、または、含んでいても具体的でないといった場合には、改訂あるいは

- ・ 行動規範は望ましい項目を網羅しているわけではないが、事業がB2B中心であること、行動規範が全社の旗頭としての存在になっていることから、消費者向けの要素を入れると極めてバランスの悪いものになってしまう。消費者関連の事業としてローカルに指針を出すことが必要であって、全社の倫理綱領プラスアルファを作るのは現実的ではない。(日本電気 中村暢彦)
- ・ 法令との関係において3つの役割を担うとあるが、1つだけ実行可能ということもある。この点の記述が不十分である。(セコム)
- ・ 既に多くの事業者が経営の基本方針を策定・活用しているが、内部向けのもので公表できる内容とはいえず、また、中小事業者についても、新たに消費者向けの基準を策定する必要がある。(和歌山県)
- ・ できればHACCP、ISO9001およびISO14001を大いに活用することを推奨します。(なとり)
- ・ 消費者の関心は、商品、サービスの内容、価格等にあり、それを生産・提供するプロセス等を決定する自主行動基準への関心は二義的なものと考えられる。従って、「自主行動基準の策定と適切な運用を通じて、消費者の信頼を維持し向上させることができる」とは言い切れない。(経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会)

- 新たな基準の策定が必要になる。具体的で消費者に分かりやすいかがポイントである。
- ・ 倫理綱領等はいろいろな位置付けのものがあり、したがって倫理綱領の改訂のみでなく、新たに消費者向けの自主行動基準を策定する必要が出てくると考えている。したがって全社の倫理綱領プラスアルファを必ずしも求めているものではない。また消費者と直接的な取引がなくても、取引はいずれ消費者に行き着くわけであり、そのような観点から消費者向け要素を入れることが望ましいと考えている。
 - ・ 当該箇所は法令との関係で役割を3つに整理したものである。
 - ・ 自主行動基準の公表等による透明性の確保が必要である。また、中小企業等についても、自主行動基準を明示することは消費者との良好な関係を築く上でも必要である。事業者に対しても本指針について積極的に普及・啓発活動を行うこととしている。
 - ・ 既に消費者対応の規格を採用している事業者は、重複する項目においてこれらの規格を遵守していることを自主行動基準の中で明確に宣言することで代替することができると考えている。
 - ・ 本指針の究極的な目的は消費者利益の擁護・増進であり、自主行動基準はそのような観点から消費者が事業者を評価する際の基準となるものである。

頂いたコメントの内容	事務局としての考え方
<p>「 . 消費者に向けた自主行動基準」について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 不告知の表示、情報も明文化できないか。(消費者ネット関西) ・ 「 . 消費者に向けた自主行動基準」「(1) 消費者との関係」「取引事業者の考慮」において「クレジット会社であれば加盟店」となっているが、クレジット会社と加盟店の関係はクレジット会社が優位なように見えて実は違う。加盟店は物を販売するのが目的であり、代金回収は現金でも、手形でも、クレジットでもよく、商品の購入者と加盟店がクレジット会社を選択するという関係にある。自主行動基準の実効性確保を検討するにあたって、実態とかけ離れたことに期待するようなことでは、効果が疑問である。(個人 A) ・ 製品安全問題や消費者不信を招く行動を発生させた事業者は、被害救済に加え、徹底した原因究明と再発防止策の検討・実施が要求され、この要求に応えられなかった事業者は場合によっては市場から淘汰されるなどのペナルティが課せられる。製品安全問題は結果責任でよく、敢えて新たな枠組みを導入する必要はないと考える。(家電製品協会) ・ 環境問題につきまして、貨物自動車運送事業が少なからず影響を与えていることを認識しております。(日本ロジテム 荒井正巳) ・ 資本力のある流通事業者が自主行動基準を策定し、メーカーや材料供給者にこれを指定すると、消費者により安全な商品を提供する姿勢は良いのだが、供給者側は様々なスペックの製品づくりを余儀なくされ、結果としてコスト高になる可能性がある。運用に際しては関連業界間での十分なコミュニケーションが 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 「重要事項等の具体的内容」、「消費者の不利益情報提供の方針」にも含まれると考えている。 ・ クレジット会社と加盟店の契約上の関係にはご指摘の点もあろう。しかし実態としては、クレジットがらみの消費者問題の多くは、個別割賦購入あっせん契約を利用したものであった。(把握できているだけでも年間 10 万件を超えている。)よって重大な問題として例示している。 ・ 品質管理、重大な欠陥情報・事故情報の開示方針、製品回収の実施に関する基準、製品回収の告知方法、誤使用回避の方針については、少なくとも公表することが望ましい項目と考えている。 ・ 環境配慮に関する情報を望ましい項目として挙げているが、それ以外の項目についても関連がないか見直しをお願いしたい。 ・ 「(1) 取引事業者の考慮」において、「不当な取引拒絶等にならないようにすべきことは当然である」と述べているところである。

必要である。(ワコール広報室)

頂いたコメントの内容	事務局としての考え方
<p>「 . 自主行動基準策定・運用のための留意点」について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業活動への寄与度が最も大きいのは経営トップの意識であり、これが総てであるといっても過言ではない。(家電製品協会) ・ 自主行動基準の運用は、しっかりした内部監査システムと、第三者機関のチェックシステムがないと確実に形骸化することを強く言いたいと思います。また、自主行動基準は、トップがリーダーシップを発揮して進めるべきシステムであって、これ以外にはありません。(なとり) ・ 消費者が選択するにあたって複数の事業者を自主行動基準を参考に検討するに際し、事業者ごとにバラバラであると比較が難しい。事業者団体が行動基準(または雛型)を策定し、具体化の時点で各事業者が個性を発揮し、それが消費者選択の基準になれば良い。(個人G) ・ 情報力などの面で消費者は事業者と対等の立場にあるとはいえ、正しい選択をすることは困難であるというのが現状である。行政は事業者からの徹底的な情報開示を促すとともに、消費者に対しては企業を評価することの重要性を認識させるよう、広報活動を実施する必要がある。(個人G) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ ご指摘のとおりであり、経営トップが遵法経営へのコミットメントを明確化することが重要であると考えている。 ・ 経営トップによるコミットメントと効果的な監査の重要性を社内体制の在り方で指摘したところである。 ・ ご指摘のとおり、自主行動基準の策定・運用上、事業者団体の役割は大きい。事業者団体は業界が一体として消費者志向を高めていく手段として、団体加盟員に対してコンプライアンス経営を促進していく役割を有している。さらに、より高い消費者志向を目指して自主行動基準またはその雛型を事業者団体が策定・運用することは、消費者関連法の補完・強化につながることから、消費者政策上も望ましく、そこで策定される基準を活用して消費者からの苦情相談へ積極的に対応していくことも可能になる。 ・ 自主行動基準により、これまで以上に事業者が経営方針や消費者対応に関する方針、社内体制等に関する情報を自らの責務として積極的に消費者に開示することによって、消費者が事業者を評価・選択しやすくなり、商品・サービス等の選択を通じて事業者を消費者の期待する経営姿勢に近づけることが可能になる。政府においても、消費者に対して本指針について積極的に普及・啓発活動を行うこととしている。

頂いたコメントの内容	事務局としての考え方
<p>「 . 実効性確保・策定促進の方策」について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 具体的に推進する方法としては、I S Oの新たな動きや、行政と企業団体を巻き込む方法など、何らかの形でより大きなエネルギーを巻き込んだ形が結果として望ましい。(個人 F) ・ 自主行動基準の策定を促すためのインセンティブや環境整備等、評価する側の立場の記述は少なく、またその多くは「今後、一層の検討が必要な課題」に委ねられている。自主行動基準の制定を評価する消費者側の教育・啓発の促進、「連邦量刑ガイドライン」的考え方の導入、社会的責任投資(S R I)促進のための施策など、事業者の取組みのインセンティブを高めるための周辺環境整備に関する検討を直ちにお願いしたい。(日本損害保険協会) ・ 自主行動基準のメディアを通じた公表と、違反業者名や違反内容の公表が必要。また公表された自主行動基準と現場での乖離の有無をチェックする第三者機関(オンブズマン等)が定期的に立入調査し、その内容も公表する制度の導入が必要。業界団体がアウトサイダーへ基準の要旨を伝達し、実効性が確保されるのか心配。アウトサイダーへの斡旋に多大な労力を要する現実がある。この対策を確立しなければ絵に描いた餅になる。(消費者ネット関西) ・ 未策定の事業者に対して、今後どのようにして実効性を確保していくかが課題である。(和歌山県) ・ 消費者被害の現状を見ると、アウトサイダー対策が必要不可欠であり、アウトサイダーへの具体的対応策を明示しない枠組みは、導入 	<ul style="list-style-type: none"> ・ I S Oとの関係については、「 . 自主行動基準の考え方」の「 他の方針・規格等との関係」で触れているとおり、今後の作業を注視していくこととしている。実効性確保策については、引き続き検討していく予定である。 ・ 実効性ある自主行動基準遵守体制を整備するとともに真剣に取り組んでいる事業者または事業者団体が社会的評価を受け、競争力を保てる必要があるとあり、そのための社会的な仕組みを構築していかなければならない。引き続き議論していきたい。 ・ 自主行動基準の実効性を担保する枠組みとして、A D Rとの連携、業界A D Rの在り方等を、また評価組織の育成を検討することとしている。 ・ 実効性確保策については、引き続き検討することとしている。 ・ アウトサイダー対策については、「21 世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き検討していきたい。

に値しないのではないかと考える。(家電製品協会)

- ・ 消費者はサービス内容について事前情報に乏しく、第三者機関の格付けなどで公表されることを期待する。(消費者ネット関西)
- ・ 消費者が購買行動を通じて、新しい枠組みに参画することが必要条件であり、これを実現するための周知・徹底方を具体的に示すことが必要である。(家電製品協会)
- ・ 健全な市場の発展のため、適正な評価が行われることを担保するための方策や、最終的に情報を受けて行動する消費者の評価姿勢と能力を向上させるための方策についても、さらに踏み込んで検討すべきである。(経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会)
- ・ 中間報告の「指針」に従って、その内容まで立ち上がった評価がなされるものと思われるが、かかる評価の公正性の担保についても検討しておくべきである。「自主行動基準の評価の指針」についても策定し、公正な評価が実行されることが担保されるべきものと考えらる。(セコム)
- ・ 企業の取組みの評価組織として、NPO等の団体を育てる旨述べているが、企業評価は市場が行うものであり、行政がそのような機関を設ける理由はないと考える。むしろ国民生活センター、消費生活センター等を活用し、企業に消費者取引に関する情報を提供し、企業がより市場の要望を満たした自主基準策定ができるような枠組みを設けることが行政の役割として重要。(ヤフー)
- ・ 事業者に対して、実効性ある自主行動基準の作成と誠実な運用を促進すること、特に、消費者が適切に評価できるように、積極的に学習支援や啓発活動が必要であり、また、第三

・ 評価組織の育成については、引き続き検討したい。

・ 今後、本指針を消費者団体等とも連携しつつ、消費者に本指針について積極的に普及・啓発活動を行う予定である。また、直接的な消費者教育を充実させていくことが必要と考えている。

・ 今後、本指針を消費者団体等とも連携しつつ、消費者に本指針について積極的に普及・啓発活動を行う予定である。また、直接的な消費者教育を充実させていくことが必要と考えている。

・ 具体的な評価の方法については、消費者団体やNPO等の役割を期待している。

・ 消費者が個別の事業者の評価を行うことは情報面の制約などから容易でないことから、NPO等の団体・組織が発展することが重要と考えている。なお、国民生活センター、消費生活センター等の役割については、引き続き検討していきたい。

・ 実効性確保策については、引き続き検討することとしている。

者による評価・格付けの体制整備が求められる。さらに、民間型ADR等との連携の仕組みを検討することも重要である。(東京都)

- ・ 自主行動基準違反の効果と法令違反の効果とが同じであることについては慎重に検討願いたい。(日本損害保険協会)

- ・ 自主行動基準は法的効果を有するものでなければ実効性は期待できない。「不公正な取引方法」の一類型とみなして法令違反とする考え方が記載されているが、「消費者に対する約束」として民事上の法的効果を認めることも方法である。(消費者問題に係る弁護士有志)

- ・ 公表した自主行動基準に違反した条項を含む契約を締結した場合、その契約について取消可能か、損害賠償請求が可能かについても議論しておく必要がある。事業者団体が策定し公表した自主行動基準について、構成員たる事業者が逸脱した場合における私法的効果についても同様である。(セコム)

- ・ 消費者契約において、事業者の自主行動基準違反があった場合に、消費者からの契約取消や解約を認めるべきである。(大阪市消費者センター)

- ・ 事業者が自ら策定した基準に責任を持つべきであり、もしそれに違反することがあれば、法律違反に順ずる処置がなされるよう検討する必要がある。(個人G)

- ・ 「公益通報者保護制度」と「連邦量刑ガイドライン」的考え方の導入の是非が早急に検討され、整備されることが重要であり、これなくしては実効性を危惧する。(日本消費者連盟)

- ・ 実効性ある自主行動基準遵守体制を整備するとともに真剣に取り組んでいる事業者または事業者団体が社会的評価を受け、競争力を保てる必要があるとあり、そのための社会的な仕組みを構築していかなければならない。そうした観点から「法令とのリンク」についても検討されることが望まれる。

- ・ 法令とのリンクについては、引き続き検討していきたい。

- ・ 法令とのリンクについては、引き続き検討していきたい。

- ・ 法令とのリンクについては、引き続き検討していきたい。なお、自主行動基準の効果について、事業者が規定することは自由である。

- ・ 自主行動基準と法令とのリンクについては、引き続き検討していきたい。

- ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論したい。

- ・ 内部告発者保護の法制化を早期に実現することは重要。(消費者問題に係る弁護士有志)
- ・ 内部通報者が通報者だと判明した時、不当な扱いを受けない保護対策を、諸外国のガイドラインなどを参考に是非確立されることを願う。(消費者ネット関西)
- ・ 内部告発を保護するという意味で消費者保護基本法の改正をするという事、誠に同慶に耐えない。社会正義が社内正義になるよう法改正をして、正義が通る世の中にする事大賛成です。(個人C)
- ・ 事業者が悪質な法令違反行為を行っている際の内部告発の意義を否定するものではないが、内部告発は個々人の正義感と責任の下で行うものであり、制度的に奨励を行う性格のものではない。また、内部告発者の身分保障については、現在でも内部告発を理由に労働条件の不利益変更等を行うことが法律的・社会的に許されているとは考えられず、新たな制度を設ける必要性に乏しい。(経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会)
- ・ 「公益通報者保護制度」以前の問題として、社内の風通しを良くし、早期に問題点を発見し、深刻になる前に防止できる社内の制度整備が先決である。(個人D)
- ・ 公益通報者では、誰が公益の内容を判断するかの問題が残り、最終的には行政ひいては長引いた裁判に委ねられることとなるであろう。「公益通報者」ということばを「良心的通報者」とすることを提言する。(個人B)
- ・ 公益通報者保護制度の必要性は強く感じますが、事業者内部の問題は自己浄化が基本であり、やみくもに通報者保護を認めると、個人的感情のみから発生した件等が含まれる可能性がある。「連邦量刑ガイドライン」的考え方
- ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論したい。
- ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論したい。
- ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論したい。
- ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論したい。
- ・ ヘルプラインの設置により早期に問題点を発見し、問題が大きくなる前に被害の未然防止を行い、再発防止策を施すことが出来る体制を事業者は早急に整備すべきであると考えている。
- ・ 公益とは何かを含め、「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論していきたい。
- ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論していきたい。なお、例えば英国公益開示法では、通報を公益に限定していること、外部へ通報する前に内部へ申告することを基本としている。

の導入等、まず社内にヘルプラインが存在し、そこに相談・申告したかどうかをチェックする仕組みを考えるべきである。さらに公益通報者保護制度に基づいた通報も、事実関係が確認できるまで公表しない等の条件付け、ガセ情報に関する通報者へのペナルティの検討等が必要である。(日本電気 中村暢彦)

- ・ 事業者の自主行動基準の制定にかかるインセンティブを着実に高め、自主的な法令遵守への取組みをより一層促進する観点から、監督法規における行政処分についても「連邦量刑ガイドライン」的考え方を導入することを検討していただきたい。(日本損害保険協会)
- ・ 「量刑ガイドライン」の導入は、自主行動基準の形骸化が危惧され、また企業規模による不公平が予想される。より慎重な検討が必要と考える。(個人 D)
- ・ 必要に応じ、「連邦量刑ガイドライン」的考え方を適時導入することは、自主行動基準策定とその遵守体制確立の動きが促進され、事業者は消費者、ユーザーに向けた実効性のある自主行動基準を策定する道筋となるかもしれません。(個人 E)
- ・ 投資基準の開示促進は商法その他の関連法規で、ADRの在り方については司法制度改革でそれぞれ検討されている。あえて重複することを行政が並行して行う必要性はないと思われる。(ヤフー)
- ・ 市場における消費者と事業者間の信頼関係の構築という観点から、仲裁機関の構築と積極的な活用に関する議論を、より具体的に行うことが必要。(家電製品協会)

- ・ 委員会においても「不利益処分」等において自主行動基準の策定状況や社内体制の整備状況を明示的に考慮すべきとの意見が出されたところ。その点も含めて今後、一層の検討が必要な課題と考えている。

- ・ アメリカの「連邦量刑ガイドライン」では、形骸化しないような仕組みの有無も考慮されている。また制度導入には多くの課題があり、導入の是非も含め、今後検討する必要がある。

- ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き検討していきたい。

- ・ 他の行政機関とも連携しつつ、検討していきたい。

- ・ 現在ADRのあり方について司法制度改革推進本部において検討が進められており、それと平行して消費者苦情処理、紛争解決のあり方を検討することが重要であると考えている。

頂いたコメントの内容	事務局としての考え方
<p>その他</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新たに「指針」にしたがって事業者団体が「自主基準のガイドライン」を作成した場合、国民生活局への届出・承認を必要とするのか。 (日本マーケティング・リサーチ協会) ・ 自主行動基準策定にあたっては、国の法令のみならず取引活動を行う地域の条例等についても十分調査し、整合性を図る必要がある。 (大阪市消費者センター) ・ 事業者のあり方を共同体、とくに宗教的少数者の共同体との関係において捉え、二つのILO週休条約の早期批准を本文の中に盛り込むことを通して、日本の共同体育成の姿勢を明確にすることを提言する。(個人B) ・ 消費者保護施策が推進されるよう基本的方向を示し、消費者保護基本法が現況を捉え、さらにこれからを見据えたものとなるよう、現場をかかえた地方自治体の意見を踏まえて抜本的に改正されることを要望する。(東京都) ・ 消費者保護基本法に消費者の権利とその責務について記載すべきと考える。(個人D) ・ 21世紀型の新しい消費者政策構築の基礎となる消費者保護基本法には、消費者の利益確保を目的とし、消費者の権利と事業者の責務を両面から具体化し、行政と事業者・消費者の役割と関係を再構築し、とりわけ消費者の政策決定及び事業者の事業方針決定への参加、司法における消費者団体の団体訴権など新たな消費者の権利実現の方策、内部告発者保護制度化を取り入れ、地方自治体の役割の見直しを含むものであることが必要である。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 国民生活局において、個別の自主行動基準について届出・承認をすることは考えていない。ただし、国民生活審議会に対して情報提供いただけると今後の審議等において有益と考えている。 ・ 地域の条例等についても自主行動基準策定の際に参考にすることは有効である。 ・ 本指針でいう自主行動基準の対象範囲は、消費者と直接的な係わりが深い事項、すなわち消費者取引及び安全に関連する事項としている。しかし、事業者の判断により、それ以外の項目を含めることを妨げるものではなく、それ以外の項目を含めることが望ましい場合もあろうと考えている。 ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論したい。 ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論したい。 ・ 「21世紀型の消費者政策の在り方に関する検討」の中で、引き続き議論したい。

消費者・研究者・実務家等の協力を得て、あるべき消費者法制と消費者行政の理念に関して、共同してその理念を論議し、早急に消費者保護基本法の見直しの具体的な作業に取り組むべきである。また、これに関連して、消費者行政の組織と運用についても論議をすべきである。(消費者問題に係る弁護士有志)

(参考)

国民生活審議会消費者政策部会中間報告に関する説明会における主な意見

- ・ 自主行動基準促進に対して、今後、何を行っていくのか。特に法令とのリンクとは何か。
- ・ 企業には過去の過ちが沢山ある。そうした膿を外に出させていくことがコンプライアンス経営促進には必要であり、一度、政府も目を瞑ることが必要ではないか。政府には今回の取組みと合わせて、その点をどうしていくつもりか。
- ・ 「自主」と言いながら、行政の関与、消費者の関与が入り乱れており、混乱した印象を受ける。「 . 実効性確保・策定促進の方策」は誰が行うのか。
- ・ 作るも作らないも「自主」なのか。
- ・ 直接消費者に接していない会社は、「取引先」と置き換えてもよいのか。
- ・ 消費者に対して如何に理解してもらうかが鍵だが、グリーンコンシューマーについても言われている程、競争力になっていないと聞く。また、ジョンソン&ジョンソンの例でも、経営姿勢よりもやはり商品力から利益を生んでいるとの分析もある。我が国でも自主行動基準を消費者の力に任せては普及が難しいのではないか。
- ・ 中間報告で求めている自主行動基準の具体的なイメージが沸きにくい。一定の基準なりのイメージがある程度必要ではないか。
- ・ 本報告書のように取組めば効果が上がるのか。また実際に取組むにあたっては、ISO、HACCP、社内マニュアル、社内規定等との関係をどうするかと言う問題がある。
- ・ 経営者を教育し、利益やノルマと倫理との関係を明確化することが必要である。
- ・ 本報告書を企業がどう受け止め、それがどう競争力になるのかということがポイントになる。また実効性確保には罰則や第三者認証が必要であると考える。
- ・ ISOの動きを注視するだけでなく、働きかけも必要ではないか。
- ・ 企業自身が必要性を自覚し、基準を策定し、実践することが基本である。それを消費者と一緒にやるのが良いのかは疑問がある。市場が進化すればバランスがとれるかもしれないが、第三者認証などは時期尚早と考える。

以 上