

国民生活審議会 消費者政策部会 自主行動基準検討委員会報告
「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 - 」について

平成 14 年 12 月 17 日
内閣府国民生活局

1．審議の背景

企業不祥事の多発を背景に、消費者の事業者に対する信頼は大きく揺らいでおり、事業者には消費者の信頼を取り戻すための具体的取組みが求められている。事業者による自主行動基準の策定・運用はその有効な方策と考えられることから、その策定・運用を促進するための指針をとりまとめることとした。

2．審議経緯

平成 13 年 10 月、国民生活審議会消費者政策部会の下に自主行動基準検討委員会（委員長：松本恒雄一橋大学大学院法学研究科教授）を設置して審議を開始し、平成 14 年 4 月に中間報告をとりまとめた。その後、各方面からのヒアリングも踏まえ、最終報告をとりまとめ、12 月 17 日に消費者政策部会に報告の上、公表。

3．報告書の構成

本報告書は、「 ．自主行動基準の指針」、「 ．自主行動基準の策定促進と実効性確保」、＜別添＞から構成されている。

「 ．自主行動基準の指針」では、自主行動基準の意義と考え方、自主行動基準に求められる要件、消費者対応に関する自主行動基準の内容、自主行動基準策定・運用のための留意点と手順、事業者団体による自主行動基準策定の意義や留意点等について記述している。

「 ．自主行動基準の策定促進と実効性確保」では、自主行動基準の評価組織の育成、公益通報者保護制度等、自主行動基準策定の促進と実効性確保のための課題を示している。

＜別添＞では、各事業者が消費者対応に関する自主行動基準を策定する際の参考として、盛り込むことが望ましい内容を具体的に例示している。

また、事業者等に対するメッセージを冒頭に付し、消費者に信頼される経営の促進を求めている。

メッセージ

1. 企業経営は、消費者をはじめとする社会からの信頼と共感を基本としている。しかし、最近続発した企業不祥事は、事業者に対する信頼を大きく損ない、ひいては我が国の市場経済そのものへの不信にもつながりかねない深刻な事態をもたらしている。
2. 不祥事を組織の内部で隠蔽することは許されないことであり、また可能でもない。不祥事を隠蔽していた事実が後から発覚すれば、事業者は永年にわたって築き上げてきた信頼を一朝にして失い、市場からの撤退をも余儀なくされる。こうした現状を踏まえ、経営トップは、自ら率先垂範し、早急に自社の企業倫理を総点検するとともに、問題を未然に防止するための事前の対応に万全を期す必要がある。また、ひとたび問題が発生した場合は、社会に対して説明責任を果たし、有効な再発防止策を講じることが求められている。
3. 上記の要請に応え、事業者に対する消費者等からの信頼を獲得していくためには、事業者がコンプライアンス経営に積極的に取り組むことが不可欠である。事業者は自らの経営姿勢、経営方針を対外的に明らかにし、透明性の高い経営を行っていくことが極めて重要であり、そのための一手段として、自主行動基準の策定・運用を求めたい。自主行動基準とは、事業者が目指す経営姿勢や、消費者対応等に関する方針を具体的に文書化したものである。自主行動基準は、積極的に公表することが望ましい。
4. 自主行動基準の策定・公表により、事業者は自らの経営方針を消費者に明確に伝えることができ、消費者は、自主行動基準を通じて事業者の経営姿勢を評価することが可能となる。また、自主行動基準は、計画 - 運用 - 監査 - 見直し (Plan-Do-Check-Act) のマネジメントサイクルの中で、絶えず見直しをしていく必要があり、事業者は、自主行動基準の適切な運用のための継続的な努力を通じて、消費者からの高い信頼を得、競争力を高めていくことも可能となる。
5. 本報告書は自主行動基準の策定・運用のあり方を示した指針となっている。各事業者におかれては、この指針を踏まえ、自主行動基準の策定・運用に積極的に取り組まれることを強く期待している。この取組みを通じ、事業者に対する消費者の信頼の再構築が促進されることを念願するものである。

< 概要 >

．自主行動基準の指針

1．自主行動基準の考え方

(1) 自主行動基準の意義・考え方

- ・ 自主行動基準とは、個々の事業者が目指す経営姿勢や消費者対応等に関する方針を具体的に文書として明文化したもの。自主行動基準は積極的に公表されることが望ましく、公表を通じて、事業者は自らの行動原則等をステークホルダーに明確に伝え、それら関係者からの評価を受けることが可能。
- ・ 事業者は現在、倫理綱領等の策定を進めているが、自主行動基準はそれをさらに具体化したものと位置付けられる。

(2) 自主行動基準の要件・範囲

- ・ 自主行動基準には、明確性、具体性、透明性及び信頼性という要件が求められる。
- ・ 自主行動基準は様々な分野において策定できるが、特に消費者対応に関する自主行動基準においては、消費者から高い信頼を得るために、具体的なものを策定することが望まれる。
- ・ どの項目をどのように示すかは各事業者が業種・取引形態等を勘案して判断することであるが、盛り込むことが望ましい項目例としては、情報開示・提供、勧誘方針、契約条項、製品（食品を含む）の安全、環境への配慮、業界・取引類型の特性に応じた事項、個人情報の保護方針、相談・苦情処理などが考えられる。

(3) 法令等との関係

自主行動基準は、法令の遵守を明確化するという性格に加えて、法令の具体化・明確化、法令適用の自主的拡大、法令の上乗せという3つの役割を担う。

(4) 消費者と行政の役割

- ・ 消費者は、自主行動基準を通じて適切に事業者を評価し、その評価を消費行動に反映させていくことが期待される。
- ・ 行政は、自主行動基準の策定・運用の促進策を講じることが求められる。

2．自主行動基準策定・運用のための留意点と手順

(1) 効果的な内部体制整備のための留意点

自主行動基準の策定・運用に当っては、効果的な内部体制を整備する必要があり、情報の公開、責任の明確化、教育・研修等、ヘルプラインの設置、効果的な監査、継続的な改善、組織文化の変革という7点に留意するべきである。

(2) 効果的な自主行動基準策定の手順

効果的な自主行動基準策定の手順として、経営トップのコミットメントとリスクの体系的洗い出し、利害関係者の明確化、原案作成と意見聴取、自主行動基準の正式承認、自主行動基準の公表と教育・研修の徹底、自主行動基準の見直し、という6つのステップが重要である。

3. 事業者団体による自主行動基準の策定・運用

(1) 事業者団体による自主行動基準の意義

事業者団体による自主行動基準の策定・運用は、業界全体として消費者からの信頼性を高めるうえで重要である。その際、事業者団体による策定・運用プロセスをより透明化し、消費者参加を促すことが望ましい。

(2) 自主行動基準の策定・運用に当たっての留意点

事業者団体が自主行動基準を策定・運用する場合、消費者等の意見が反映される仕組みを導入するなど、公正な内部手続きを確保する必要がある。また、業界基準を設けるような場合、消費者保護を口実に独占禁止法上問題が生じないようにする必要がある。

(3) 公正競争規約の拡充とその活用

公正競争規約は、景品表示法に基づいて、公正取引委員会の認定を受けて、業界が設定する景品と表示に関する自主ルールである。今後、景品表示法の見直しにより公正競争規約の範囲を拡大し、自主行動基準としての機能を高めることが期待される。

(4) 苦情処理体制の整備

事業者団体には、団体として作成した自主行動基準に則った苦情処理が適切に行える体制を整備することが期待される。

. 自主行動基準の策定促進と実効性確保

1. 事業者における取組みの促進

- ・ 自主行動基準の策定・運用に携わる人材のネットワーク化の促進

2. 自主行動基準の実効性確保

- ・ 自主行動基準の普及啓発と自主行動基準を評価する組織の育成
- ・ 自主行動基準違反を何らかの形で法令とリンクさせることの検討

3. その他

- ・ 公益通報者保護制度の在り方についての早急な検討
- ・ 「連邦量刑ガイドライン」的考え方の導入の検討
- ・ 社会的責任投資の促進

(参考)

国民生活審議会消費者政策部会自主行動基準検討委員会 委員名簿

(敬称略、五十音順)

池田 耕一	松下電器産業株式会社法務本部企業倫理室長
稲岡 稔	株式会社イトーヨーカ堂常務取締役総務本部長
川本 敏	国民生活センター理事
澤藤 統一郎	弁護士
高 巖	麗澤大学国際経済学部教授
滝川 敏明	関西大学法学部教授
田中 宏司	立教大学大学院経済学研究科教授
ミッシェル タン	帝塚山大学法政策学部助教授
鍋嶋 詢三	社団法人消費者関連専門家会議顧問
南条 俊二	読売新聞論説副委員長
原 早苗	埼玉大学経済学部非常勤講師
坂東 俊矢	京都学園大学法学部教授
松本 恒雄	一橋大学大学院法学研究科教授
宮部 義一	日本経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会長
山本 豊	上智大学法学部教授
山本 隆司	東京大学大学院法学政治学研究科助教授
吉岡 初子	主婦連合会事務局長

は委員長、 は委員長代理