

**「消費者に信頼される事業者となるために」  
(国民生活審議会消費者政策部会 中間報告)の概要**

**はじめに**

- ・ わが国においては現在、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。しかし、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（共同規制(co-regulation)の考え方）。
- ・ その有力な方策は、事業者による自主行動基準の策定・運用である。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。事業者にとっては情報の開示により、事業者内の透明化が図られ、経営の誠実さや倫理観が評価される利点がある。これが部会においてこの指針の検討を行うこととなった、主たる理由である。
- ・ 今回の検討はその検討過程において続発している食品表示の偽装事件という異常な状況に対して行われてきたものではないが、こうした事件は事業者の倫理観の喪失という意味で無視できない問題であり、信頼の再構築という本指針の検討の意義を増すものである。

**．自主行動基準の考え方**

- ・ 本指針は個々の事業者が「消費者に向けた自主行動基準」(以下、「自主行動基準」)を策定または運用することを促進するため、望ましい自主行動基準及び体制の在り方を取り纏めたもの。そして、本指針に基づいて望ましい取引慣行が実現するとともに、消費者の事業者への信頼が増進されることを目指す。
- ・ 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。
- ・ 本指針では自主行動基準の範囲を消費者取引及び安全に関連する事項としている。
- ・ 中小事業者等についても、自主行動基準を策定することは消費者との良好な関係を築く上でも必要。
- ・ 自主行動基準の要件として、明確性、具体性、透明性及び信頼性が求められる。
- ・ 自主行動基準は法令等の遵守を基本とし、その法令の具体化・明確化、法令適用の自主的拡大、法令の上乗せという3つの役割を担うことになる。

## **．消費者に向けた自主行動基準**

ここでは、事業者が消費者に向けた自主行動基準を策定する場合に、公表することが望ましい項目を列挙するとともに、項目ごとに簡単な説明を添付。

### **( 1 ) 消費者との関係**

- ・ 自主行動基準によって事業者が目指す消費者との関係を総論的に示す部分。自主行動基準策定の目的、緊急事態時における対応および取引事業者の考慮にかかわる項目が含まれる。

### **( 2 ) 自主行動基準策定・運用の体制・手続き**

- ・ 自主行動基準の策定や実行体制にかかわる情報を示す部分。自主行動基準の担当部署、対象者の範囲、策定手順、事業者内での教育・研修の方法、モニタリングの方法、見直し・改訂方法、消費者等第三者の関与の方法、および違反への対処が含まれる。

### **( 3 ) 消費者対応**

- ・ 消費者対応に関する方針を示す重要な部分。消費者への情報開示・提供、勧誘方針、契約条項、製品安全、環境配慮に関する情報、業界・取引類型の特性に応じた情報、個人情報の保護方針、相談・苦情処理が含まれる。

## **．自主行動基準策定・運用のための留意点**

### **( 1 ) 効果的な自主行動基準策定・運用**

- ・ 事業者は自主行動基準を策定するのみでなく、その遵守によって社会的責務を果たすことが重要。そのために効果的な社内体制を整備する必要があり、運用のための社内諸規定の整備とともに責任部署の任命、体系的な教育・研修、監査の実施、再発防止体制の確立等が重要。
- ・ 効果的な自主行動基準策定の手順としては、事業者にとって目指すべき企業像の明確化とリスクを把握することに始まって、盛り込むべき事項の明確化、自主行動基準の成文化、事業者内での実行・運用、さらに見直しといった一連の作業の流れを経ることが重要。
- ・ 消費者と行政の役割を考えると、消費者には自主行動基準やその運用体制を評価し、その評価に基づいて消費活動を行うこと、行政には自主行動基準策定の促進、具体的自主行動基準への助言、法的枠組みの検討等が挙げられる。

### **( 2 ) 事業者団体が自主行動基準または雛型を策定する際の留意点**

- ・ 自主行動基準の策定・運用を促進する上で、事業者団体は加盟員に対して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。また、団体が策定する自主行動基準またはその雛型を基に、消費者からの苦情へ対応していくことが望ましい。海外では事業者団体による自主行動基準、または雛型が消費者行政上、重要視されている。

- ・ 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、そして消費者保護を口実に独占禁止法上問題となる不当な競争制限とならないようにすること、等が必要。

### **・ 実効性確保・策定促進の方策**

- ・ 自主行動基準の策定とともに、その遵守の実効性を確保する方策として社会的にどのような仕組みを整備するかは重要な課題。
- ・ 当面の取組みとしては、以下のものが必要。
  - ・ 人材の組織化
  - ・ 評価組織の育成
  - ・ 消費者教育・啓発の推進
  - ・ 自主行動基準の実効性を担保する枠組み( 裁判外の紛争解決手段(ADR)等における活用、法令とのリンク、公正競争規約の拡充 )
- ・ さらに、今後の検討課題として以下のものが挙げられる。
  - ・ 公益通報者保護制度
  - ・ 「連邦量刑ガイドライン」的考え方の導入の是非
  - ・ 投資基準の開示促進（社会的責任投資の促進）

### **おわりに**

- ・ 政府、事業者団体、消費者団体等は積極的に普及・啓発活動を行う必要。
- ・ 本指針について広く一般や関係機関の意見を聴取すべき。
- ・ 政府は消費者保護基本法の見直しを含めて、21 世紀型の新たな消費者政策を構築すべき時期に来ていることを認識し、そのための検討作業にできる限り早く着手すべき。

「消費者に信頼される事業者となるために（中間報告）」の検討状況について

第1回消費者政策部会（平成13年10月4日）  
委員会の設置について

第1回自主行動基準検討委員会（平成13年10月5日）  
今後の進め方について

第2回自主行動基準検討委員会（平成13年11月21日）  
内外における自主行動基準の現状及び評価  
（田中委員、高委員報告）

第3回自主行動基準検討委員会（平成13年11月30日）  
日本におけるコンプライアンスの具体的対応  
（稲岡委員、池田委員、鍋嶋委員報告）

第4回自主行動基準検討委員会（平成13年12月21日）  
自主行動基準の必要性・意義と問題点  
（宮部委員、武内氏[日本警備業協会]、吉岡委員報告）

第5回自主行動基準検討委員会（平成14年1月28日）  
「消費者に向けた自主行動基準の策定・運用に関する指針」（スケルトン案）

第6回自主行動基準検討委員会（平成14年2月19日）  
「消費者に向けた自主行動基準の策定・運用に関する指針」（スケルトン案）

第7回自主行動基準検討委員会（平成14年3月29日）  
検討委員会中間報告素案

第8回自主行動基準検討委員会（平成14年4月4日）  
検討委員会中間報告（案）

第3回消費者政策部会（平成14年4月22日）  
政策部会中間報告（案）

国民生活審議会消費者政策部会 委員名簿

[五十音順]

部会長

落合 誠一 東京大学大学院法学政治学研究科教授

部会長代理

野村 豊弘 学習院大学法学部教授・常務理事

委員

有馬 真喜子 国民生活センター会長  
岩田 三代 日本経済新聞社編集局生活情報部長  
浦川 道太郎 早稲田大学法学部教授  
加藤 真代 主婦連合会参与  
田中 尚四 日本生活協同組合連合会副会長  
福川 伸次 株式会社電通 電通総研研究所長  
福原 義春 株式会社資生堂名誉会長  
増田 滋 食品関連産業別労働組合連盟会長  
松本 恒雄 一橋大学大学院法学研究科教授  
茂木 友三郎 キッコーマン株式会社代表取締役社長  
山中 博子 全国地域婦人団体連絡協議会理事

臨時委員

浅岡 美恵 弁護士  
伊藤 穰一 ネオテニ一株式会社代表取締役社長  
大羽 宏一 大分大学経済学部教授  
高 巖 麗澤大学国際経済学部教授  
高橋 宏志 東京大学大学院法学政治学研究科教授  
鍋嶋 詢三 社団法人消費者関連専門家会議理事長  
宮部 義一 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

以上 21名

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

[五十音順]

委員長

松本 恒雄 一橋大学大学院法学研究科教授

委員長代理

山本 豊 上智大学法学部教授

委員

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 消費者関連専門家会議理事長  
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  
宮部 義一 経済団体連合会経済法規委員会消費者法部会長  
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

以上 17名