

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 (消費者政策部会中間報告)

背景

- ・ 規制改革の進展の中で事業者の側にも誠実な企業経営が必要
- ・ 企業の自主的な取組みを生かす必要(柔軟かつ迅速な対応が可能)
- ・ 事業者に対する信頼を大きく損なう事件が続発

事業者による真摯な「約束」= 自主ルール策定とその遵守のための体制整備(コンプライアンス経営)

事業者が情報開示を行うことにより消費者が事業者を評価・選択

消費者と事業者の間の信頼の再構築

・ 自主行動基準の考え方

当指針：望ましい自主行動基準及び体制の在り方を指針として取り纏めたもの

自主行動基準の範囲：事業者と消費者の間の取引に関連する事項と消費者の安全に関連する事項

- ・ 自主行動基準の項目、内容は各事業者が判断
- ・ 求められる要件：明確性、具体性、透明性及び信頼性
- ・ 法令との関係：具体化・明確化、法令適用の自主的拡大、法令の上乗せ

・ 自主行動基準の項目

(1) 消費者との関係

自主行動基準策定の目的など

(2) 自主行動基準策定・運用の体制・手続き

担当部署、対象者の範囲、消費者等第三者の関与の方法、違反への対処など

(3) 消費者対応

消費者への情報開示・提供、勧誘方針、契約条項、製品の安全、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、顧客情報の保護方針、相談・苦情処理など

・ 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

効果的な自主行動基準策定・遵守のための社内体制
効果的な自主行動基準策定の手順
消費者、行政の役割

(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

公正な内部手続きの確保と不当な競争制限の排除が必要

・ 実効性確保・促進策

(1) 当面の取組み

- ・ 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)

(2) 今後、一層の検討が必要な課題

- ・ 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
- ・ 投資基準の開示促進(社会的責任投資の促進)