

国民生活審議会 総合企画部会
国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会
報告書
(案)

～ 官と民との新たなパートナーシップの構築 ～

平成19年5月

国民生活審議会 総合企画部会
国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会

< 目 次 >

はじめに	1
I 「官から民へ」の取組における官の新たな役割の実現	3
1. 民間事業者による公的施設の管理	3
(1) 施策の方向性	
(2) 具体的対応策	
2. 検査・検定業務の規制改革・民間開放	5
(1) 施策の方向性	
(2) 具体的対応策	
II 事故情報の収集・活用	7
1. 関係機関等による事故情報・ヒヤリハット情報の収集・活用	7
(1) 現在の課題	
(2) 課題解決の方向性	
(3) 制度のあるべき姿	
2. リコールの在り方	9
(1) 現在の課題	
(2) リコールのあるべき姿	
(3) 自主リコールの促進に向けて	
III 紛争処理・被害救済の充実	13
1. 紛争処理制度の在り方	13
(1) 背景及び紛争処理制度の整備の必要性	
(2) 紛争処理制度の活用の方向性	
(3) 具体的対応策	
2. 官民の損害賠償責任の負担の在り方	15
(1) 官民の賠償責任負担に関する考え方の整理	
(2) 具体的対応策	
IV 企業等の社会的責任の取組促進	17
(1) 企業等の取組を支える環境整備の必要性	
(2) 各主体が果たすべき役割	
(3) 社会的責任の取組促進に向けて必要な取組	
V 官の在り方	20
(1) 基本的考え方	
(2) 具体的対応策	
おわりに	24
(参考)安全・安心の確保に向けた企業等の社会的責任に係る取組例	別紙

はじめに

規制改革が進展し「官から民へ」の動きを進める中であっても、国民生活の身近な場における安全・安心は、しっかりと確保されなければならない。規制改革や「官から民へ」の動きのメリットが十分に活かされるよう配慮しながら、国民生活の身近な場における安全・安心と両立するように、その質を高めていくことが必要である。

そのためには、官と民が新たなパートナーシップを構築し、官民ともにそれぞれの役割を果たしていくことが求められる。

最近、エレベーター、ガス瞬間湯沸かし器、シュレッダーなどによる事故、建築物の耐震強度偽装、プール事故、アスベストによる健康被害など、社会問題となるような事故・事件が相次いで発生している。

これら事故や事件については、これまで関係各府省庁などにおいて、分野ごとの対策が講じられてきたが、個々の問題の周辺には同種の問題が潜在する可能性がある。また、問題が起こって対策を講ずるような対症療法的な対応だけでは、その教訓が将来に活かされず、類似の事故・事件を繰り返すおそれが高い。このため、問題を群として認識して、共通の課題を見出し、分野横断的・総合的な対策を講じていくことが必要である。

国民生活審議会総合企画部会「国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会」では、こうした基本的考え方の下に、事故・事件に共通の課題を明らかにした上で、国民生活における安全の確保と事後救済の充実を図ることにより、安心できる社会を実現するための方策について、特に、そのための官と民との新たなパートナーシップの在り方の観点から幅広い審議を行った。

具体的には、上述のエレベーター、ガス瞬間湯沸かし器、シュレッダーによる事故、耐震強度の偽装、プール事故、アスベストによる健康被害という6つの事故・事件について、関係省庁の協力の下に課題分析を行った。その結果から、特定分野にとどまらず、広く一般的な対策に結び付けていくための以下の5つの横断的な課題を抽出し、それぞれについて検討を進めてきた。

課題Ⅰ 「官から民へ」の取組における官の新たな役割の実現

課題Ⅱ 事故情報の収集・活用

課題Ⅲ 紛争処理・被害救済の充実

課題Ⅳ 企業等の社会的責任の取組促進

課題Ⅴ 官の在り方

官には、国と地方公共団体があり、民には、企業や事業者団体だけではなく、消費者としての国民や、各種のNPOなど性格の異なる様々な主体が存在する。さらに、消費者も一様ではなく、子どもや高齢者、障害者など、安全・安心に関してそれぞれ異なった配慮が必要となる消費者が存在する。こうした多様な主体がそれぞれの役割を果たし自律的で健全な相互関係を樹立することが、「官から民へ」の動きの中で安全・安心を確保するための基本である。

しかし、企業・事業者団体と消費者等との間には、情報や専門知識の量や質の格差が存在し、それが交渉力の格差にもつながって自律的で健全な相互関係の成立を阻害している。官には、こうした阻害要因を軽減し、各主体間の自律的な相互関係を支えていくことが求められる。また、身近な安全・安心を確保する上では、地域の実情に応じ、地方公共団体が大きな役割を果たすことが重要である。

国は、こうしたことを踏まえ、国民生活における安全・安心は、国として確保されるべき課題であることを認識し、地方公共団体を支え、民の自律的活動を支える役割をしっかりと果たしていかなければならない。

具体的には、今後とも必要な法令や規制を適切に整備・運用することに加え、次のような役割を果たすことが必要である。

- ① 事故等に係る情報を全国レベルで収集し、必要な分析を行いつつ迅速に提供することによって、各主体の適切な行動を促すこと。
- ② 各主体間の対話を促す仕組みや、各主体が自律的に取組を行うインセンティブの付与や能力向上（キャパシティ・ビルディング）などの環境を整備すること。
- ③ 幅広い主体の参加を求め、地方公共団体や民の取組の参考となるような指針等を作成し、提供すること。

本報告は、以上の基本的な考え方に基づき、安全・安心の確保に向けた新たな官と民のパートナーシップの在り方について提言を行うものである。

I 「官から民へ」の取組における官の新たな役割の実現

近年、「官から民へ」の動きの進展に伴い、官から民へ移管される業務が、行政の補助的業務から公共サービスの本体部分や行政としての判断へと広がりを見せている。

「官から民へ」の取組においては、民のノウハウが活用され、より良質のサービスがより効率的に提供され、国民が民間開放のメリットを最大限に享受できることが重要である。しかし、民間開放された業務においても、国民の安全・安心確保への要請は変わるものではない。

こうした中、官は、民へ委ねられた業務について、安全・安心の確保に関する政策の企画・立案や、業務を委ねられた民に対する監視（モニタリング）等の新たな役割を担っていく必要がある。

ここでは、「官から民へ」の取組のうち、最近の事故・事件との関連で広く関心を持たれるようになっている「民間事業者による公的施設の管理」及び「検査・検定業務の規制改革・民間開放」を取り上げ、安全・安心の確保のための方策について述べる。

1. 民間事業者による公的施設の管理

(1) 施策の方向性

公的施設の管理を民へ委ねる場合であっても、地方公共団体¹は、設置主体として、公的施設の安全・安心確保の責任を負う。地方公共団体は、このことを念頭に置き、職員の意識改革も含め、安全・安心の確保に取り組むことが重要である。

その一環として、地方公共団体は、それぞれの地方公共団体における必要性を勘案して、主要な施設分野ごとに、施設や利用者の特性を反映した安全・安心確保に係る基準を策定し、民間事業者との契約等へ盛り込んでいくことが重要である。

しかし、各地方公共団体が実際に策定する基準をみると、必ずしも安全・

¹ 委員会では、民間事業者による公的施設の管理について、指定管理者制度及びPFI（民間資金等の活用による公共施設等の整備等）を代表的な制度とし、その設置主体が地方公共団体であるケースを中心に検討した。なお、PFIでは、各発注者（国及び地方公共団体）が、個別事業毎に、民間事業者の選定に当たり、当該事業において提供されるべき公共サービスの水準や官民のリスク分担について示すことが求められており（基本方針、ガイドライン）、安全・安心についても、その中で検討・設定されるべきものである。安全・安心の重要性を十分に認識し、サービス水準の設定や提案評価、モニタリング、対価の支払い方法等において適切に反映させることが望まれる。

安心の確保のために十分なものとなっていない事例もみられ、地方公共団体が、様々な分野の施設について独自に適切な基準を策定することは容易ではないものと考えられる。このため、国は、安全・安心確保に係る基準策定に向けた地方公共団体の取組を支援することが重要である。

(2) 具体的対応策

こうしたことを踏まえ、地方公共団体には、以下の具体的対応策が望まれ、国は、これを支援していくべきである。

①地方公共団体の役割

a) 安全・安心確保に係る明確な基準の策定

地方公共団体の策定する安全・安心確保に係る基準は、民間事業者との契約や業務仕様書等の中で具体化されるものであるが、その記述内容は、できる限り、定性的表現ではなく、目標数値の設定などで具体的に表現し、民間事業者からも、施設利用者からも基準が明確なものとなるようにする。また、地域住民や利用者・NPO等の多様な観点からの意見を踏まえて、基準の内容をより具体化することが重要である。

b) 民間事業者の適切な選定

民間事業者の選定にあたっては、価格だけでなく、安全・安心の確保も含むサービスの質を考慮した総合的な評価を実施する。なお、業務に従事する者に資格取得を求めるなど、選定される民間事業者の質を高めるための取組を進める。

c) 民間事業者に対する適切な監視（モニタリング）の実施

地方公共団体は、監視（モニタリング）を適切に実施できる体制を整備する。また、情報が施設を管理する地方公共団体に直接届くように目安箱のような仕組みを設けるなどして、施設利用者、消費者団体等のNPO等からの情報を収集し、監視（モニタリング）に活用する。

②国の役割

a) 安全・安心確保に係る基準の参考となる指針の策定

各府省庁は、必要に応じ、地方公共団体が安全・安心確保に係る基準を策定する際の参考となるよう、それぞれの所管の施設分野ごとに、安全・安心確保に係る指針を策定する²。なお、各府省庁は、指針はあくま

² 各府省庁は、指針の策定に際し、地方公共団体のニーズや実務上の問題点・課題等を十分

でも参考資料として位置付けられるものであることに留意する。

策定する指針には、安全・安心に係るサービスの質に関するもの、民間事業者の選定のための評価に関するもの、監視（モニタリング）の実施方法に関するもの、事故が生じた場合の官民の損害賠償責任の分担に関するもの、利用者・住民からの苦情や情報の収集方法などがあると考えられる。

b) その他の地方公共団体の基準策定の支援

上記 a) で述べた指針の策定に至らない場合でも、過去の事故情報を集積・交換できる場を設定するなど、地方公共団体の安全・安心確保に係る基準策定を支援する。

2. 検査・検定業務の規制改革・民間開放

(1) 施策の方向性

①検査・検定業務に関する三原則の実現

物資・施設・設備等に関し、法令に基づく強制基準等が存在し、かつ、法定の検査機関等による検査・検定が義務付けられている分野において、当該検査・検定に係る業務が民間開放されている場合、民間検査機関による検査・検定業務については、以下の三原則が実現されるよう運営することが必要である。

原則1 基準達成の原則：民間検査機関の検査が適正に行われ、国の定める基準等が達成されること

原則2 責任保持の原則：基準等を達成するため、民間検査機関の性格に応じ官が検査・検定業務の運営に責任を持つこと

原則3 救済確保の原則：民間検査機関の過失により事故が発生した場合、被害救済が確保されること

②民間検査機関の二類型に応じた官の役割の実現

民間検査機関には、検査対象となる物の性質等に応じ、

行政事務代行型：行政事務の代行機関であって官の関与が強い類型

吸い上げ、施設の利用者、安全・安心に関する活動を行っているNPO、施設に関する技術的専門家等の意見も取り入れ、指針が、高い専門性や経験に裏打ちされたものとなり、地方公共団体にとって真に実効性のあるものとすべきである。また、こうした指針は、消費者の生活スタイルや意識の変化等に対応し、適宜見直しをすることが必要である。

第三者認証型：民間業務として検査業務を行う機関であって官の関与が弱い類型

が存在する。各府省庁は、所管する民間検査機関の類型を明確化し、各類型に応じた官の役割を果たすべきである。

(2) 具体的対応策

こうしたことを踏まえ、国は以下の具体的対応策を採るべきである。

①所管する民間検査機関の法令の規定の整理

民間検査機関については、上記の二類型に応じ、安全・安心確保のために特に必要となる官の役割が異なる。このため、所管府省庁は、民間検査機関の性格を明確にし、行政事務代行型機関については、みなし公務員規定、業務規程変更命令権等に関する規定を、第三者認証型機関については、経理的基礎の要件等に関する規定を整備するなど、民間検査機関に係る法令の規定が、安全・安心確保の観点から適切なものとなるよう精査する。なお、検査結果に対する行政上の不服申立て及び行政訴訟については、行政事務代行型機関の行う行政処分としての検査は対象となる一方、第三者認証型機関の行う検査は行政処分ではないため対象とならないことと矛盾のない規定とする必要がある。

また、検査業務以外の業務を兼業する場合の中立公正性の確保、守秘義務等に関する規定については、民間検査機関の類型にかかわらず必要となるものであり、こうした規定の整備について検討することが必要である。

②民間検査機関の質の向上

専門家等の間での相互審査（ピアチェック）の仕組みや研修制度など、民間検査機関の質を高めるための取組を進める。

③民間検査機関に対する適切な監視（モニタリング）の実施

所管府省庁は、民間検査機関の検査が適正に行われ、国の定める基準等が確実に達成されるよう、民間検査機関に対し適切な監視（モニタリング）を実施する。特に、行政事務代行型機関については、所管府省庁は、それに相応しい厳格な監視（モニタリング）を実施する。

④民間検査機関の賠償資力の確保

業務に関し第三者に損害が生じた場合に備え、官は、検査対象物の性質等にも留意して、必要に応じ、民間検査機関の賠償資力を高めておくこと

が重要である³。特に、第三者認証型機関については、被害者から直接賠償請求を受ける可能性が高いことから、賠償資力の確保を図る必要がある。

Ⅱ 事故情報等の収集・活用

事故情報は、官民の様々な主体の適切な意思決定を促す前提となるものであることから、官と民の協力の下に必要な情報を収集し、関係主体に迅速に伝達し、活用することができる仕組みを構築する必要がある。

特に、製品・施設・サービスを提供した事業者や公的機関がその責任を自覚し、リコール等の意思決定につなげるなど適切に対応し、その実効性を確保することは、安全・安心を確保する上で非常に重要である。

また、企業の社会的責任の一環として、事業者は、自らが製造した製品の危害・危険情報を定期的に公表し、事業者団体は、事業者のそうした取組を促すことが重要である。

1. 関係機関等による事故情報・ヒヤリハット情報の収集・活用

(1) 現在の課題

国民生活の中では、日々多くの事故が発生し、また、事故に至らないもののその寸前のヒヤリハット⁴経験はさらに多い。ヒヤリハット経験を含めた事故の発生に際しては、再発を防止するための努力を行うことが基本である。

しかし、現状では、国民及び関係機関にとっては、こうした貴重な情報を行政機関に容易に提供できる体制には必ずしもなっていない⁵。事故の発生から関係行政機関に届くまでの時間も長くかかる場合も見受けられ、また、各機関が収集した情報は、当該機関にとどまり、それを必要とする所管府省庁

³ 検査対象物について、民間検査機関が安全基準等違反を見逃し、かつ、当該違反により検査対象物に製造物責任法上の欠陥が認められる場合には、当該民間検査機関のみならず、検査対象物を製造等した製造業者等にも損害賠償責任が生じうると考えられる。このため、最終的に、検査機関が損害の全額を負担することとなる可能性は低いと考えられる。

⁴ 重大な事故や災害には至らないものの、事故や災害に至る寸前のヒヤリとかハットするような危険な事例のことを指す。「1件の重大災害の陰には、29の軽症事故があり、さらにその陰には300の無傷事故（ヒヤリハット）がある」というハインリッヒの法則が一般に知られている。

⁵ ただし、自動車、消費生活用製品などの一部の製品分野においては、現状において国民等がヒヤリハット情報を含めた事故情報を所管省庁などに提供できる体制になっている。

ないし部局，地方公共団体，企業等に十分に伝達されておらず，また共有されていない。また，収集された情報が有効に活用されていない。

(2) 課題解決の方向性

このような課題を解決するため，情報を一元的に収集するための仕組みをつくり，国民や関係機関が簡易かつ迅速に情報を提供できるようにすることが重要である。

また，収集された情報は，迅速に所管府省庁等の関係行政機関で共有し，分析することによって，法執行や消費者等への情報提供等に資するようにすることも必要である。

(3) 制度のあるべき姿

①情報の「収集」

情報を一元的に収集⁶するために，国民及び関係機関が情報を自由に入力できるシステムをインターネット上に構築する（「安全安心のための書き込み自由の事故情報データベース（仮称）」）。一般消費者から消費者団体等のNPO，企業，行政機関等に至るまで，死亡・重篤事故の情報からヒヤリハット情報まで幅広い範囲の情報を入力できるようにする。なお，情報の収集にあたっては，誹謗中傷や偽りの情報などが書き込まれないような仕組みについて工夫する必要がある。

「書き込み自由の事故情報データベース」の管理運営を担う機関は，情報入力を担う一般消費者等との間に信頼関係を保持することが必要であることから，特定の業種や団体に偏らない中立性の高い公的機関であるべきであり（例えば，国民生活センター），利用者である一般消費者の便宜を考慮し，ニーズを聴取しつつ管理運営を行う。また，国民各層よりなるべく多くの情報提供を受けるため，システムの周知・広報に努める。

行政機関等からの情報入力については，分野横断的な情報が集積する，例えば，警察，消防，医療機関等からの入力が重要である。また，ADR（裁判外紛争処理）⁷機関，弁護士等についても，秘密保持に配慮しつつ，

⁶ なお，自動車，消費生活用製品などの一部の製品分野の事故情報については，法律（道路運送車両法，消費生活用製品安全法など）に基づき，所管省庁への報告が制度化されている。

⁷ ADRの意義をどのように考えるかについては広狭あり得るが，判決などの裁判によらない紛争解決方法を指し，民事調停・家事調停，訴訟上の和解，仲裁及び行政機関や民間機関

情報入力を促すことが必要である。消費者団体等のNPOについては、被害情報を掘り起こし⁸、被害者に代わり情報入力を行うことが望まれる。

「書き込み自由の事故情報データベース」は、多様な機関からの情報入力を通じ、現在様々な機関がばらばらに保有する事故情報の共通基盤へと発展させていくことが重要である⁹。

②情報の「分析・公表」

管理運営機関及び地方公共団体を含む関係行政機関は、随時収集された情報を分析し、法執行や事業者、消費者等への情報提供に役立てることとする。特に、管理運営機関が行った分析の結果は、関係行政機関等に提供するとともに、積極的に公表し、問題への対応促進に資する。これらの分析結果については、「書き込み自由の事故情報データベース」のホームページから容易に入手できるようにする。

収集された情報を適切に分析するためには、分析に関する知見を有する人材の育成や機関の連携など、体制の整備が重要である。

なお、将来的には収集された情報を事業者が閲覧し、各事業者のリスク管理に活かせるようにするとともに、消費者団体等のNPO等へも提供し、情報の分析等に活用できるようにすることについて検討することが適当である。

2. リコールの在り方

(1) 現在の課題

我が国のリコールには、行政による安全規制の一環としてのリコール（法定の回収命令等）と、企業の自主的な判断に基づく自主リコール¹⁰とがある。近年では、自主リコールが増加する傾向にあり、安全・安心の確保の観点から、その重要性が増している。

による和解、あっせんなどを意味する。

⁸ 被害情報の掘り起こしについては、例えば、平成3年～平成9年の間、消費者団体が日本弁護士連合会と共催して「欠陥商品 110 番」という電話相談を行い、欠陥商品被害の発掘にあたった例がある。

⁹ 事故等の被害者からの入力を促すため、入力した情報に応じ最も適切な相談窓口、紛争処理機関、原因究明機関に関する情報が自動的に表示される仕組みを構築する。

¹⁰ 法制度面では、自主リコールに公法的規制が組み合わされる場合が増えており、例えば自動車については、自主リコールに公法的規制（事前届出義務）が結びつけられ、消費生活用製品については、事業者からの重大製品事故報告義務について公法的規制が導入されている。

自主リコールについては、消費者にとっては、適切に行われているか疑問があるとともに、個々のリコールにおける製品の危険度がわかりにくいという問題がある。また、事業者にとっては、企業経営への影響もあり、自主リコールを行うか否か、その最適方法は何か、どの程度行うかなどについて適切な判断をするための基準は一般には必ずしも確立されていないことに加えて、複数の事業者が関わる場合の役割分担をどのように考えるべきかなどの課題がある¹¹。

(2) リコールのあるべき姿

自主リコールを適切に行うことは、製品・施設事故を未然に防止し、又は拡大を防止し、消費者を含む社会全体の安全を高めるだけでなく、事業者にとっても流通後の安全確保対応を通じて社会的責任を果たしうるとともに、法的責任を低減・回避することにつながる可能性を持っている。

- ①自主リコールについては、以下の3点が極めて重要である。
 - a) リコールの開始、最適方法等についての意思決定が迅速、適切に行われること
 - b) リコールの内容をわかりやすく、消費者等に確実に伝達すること
 - c) リコールを実施する製造業者等に対する販売業者、点検・修理業者の協力を確保するなどして、実効性ある実施がなされること
- ②安全・安心の確保のため、リコールの考え方については、対象を製品のみならず建物施設にも拡大することが必要である。また、その内容も、製品・設備の交換・修理・保守・点検、流通・販売段階からの回収に加えて、消費者への情報提供や注意喚起を含めるなど、流通後の対応を広く指すものとして考えていくことが適切である。

(3) 自主リコールの促進に向けて

自主リコールが適切に行われる前提として、自主リコールは、事業者が社会的責任として自主的に判断し実施するものであることについて、消費者をはじめ、消費者団体、事業者団体、第三者機関、マスコミ等の理解がさらに進み、事業者の自主的な取組を支援する社会的な環境が整えられていくこと

¹¹ ただし、消費生活用製品の分野においては、自主リコールについて適切な判断に資するよう、リコールをする際の基準等が示された「消費生活用製品のリコールハンドブック」(経済産業省の委託を受け(財)製品安全協会が作成)がある。

が重要である¹²。こうした前提のもとに、自主リコールの促進に向けては、官民がパートナーシップをもって取り組むことが有効かつ必要である。

①官の取組

自主リコールの促進に向けた官の取組としては、以下のようなものが考えられる。

- a) 事故情報に係る製品の危険度を分析し、必要に応じ警告等を行い、リコールを促す。
- b) リコールに関する情報¹³を横断的・継続的に収集・分析・提供する。具体的には、幼児や高齢者の特性を考慮した危険度の分析や、生活の中で危険を回避する具体的方法の提供が考えられる。
- c) リコールの意思決定や最適方法の選択、社告の在り方などについて、分野横断的な共通指針を策定するのみならず、対象分野ごとの特性に応じた指針を官民の協働により作成する¹⁴。
- d) リコールをすべき事業者が意図的にリコールを遅らせる等悪質な場合には、必要に応じて官が事業者を厳しく監督・指導することが必要であり、さらに、法改正や司法判断がリコールを促進する役割を果たすことも重要である。

②民の取組¹⁵

自主リコールの促進に向けた多様な主体による民の取組としては、以下のようなものが考えられる。

- a) 事業者は、公法的規制によって求められていない場合であっても、適

¹² また、事業者がリスク情報を早期に開示すること、消費者がリコールに関する情報を理解し、安全を確保する行動ができるよう消費者教育がなされることも重要である。

¹³ 民及び官から提供される、リコールの実施等に関する情報。自主リコールについてだけでなく、行政の命令等によるリコールに関する情報も含まれる。

¹⁴ 共通指針を策定するに際しては、自主リコールを実施又は支援する事業者のニーズや、リコール情報に接し、利用する消費者のニーズを十分に吸い上げ、事業者団体や消費者団体、さらに自主リコールの促進に関心をもつ各種専門家の意見を取り入れるなど、多様な主体の視点や意見を反映させ、事業者の取組の分野横断的な目標となり、また製品分野ごとのリコール指針の参考となる指針とすべきである。各省庁は、横断的な共通指針を参考としながら製品分野ごとの特性を踏まえ、分野ごとの特性に応じた専門的検討と経験的分析に基づいて、分野ごとのリコールの指針を作成し、リコールを実施又は支援する事業者及び消費者の双方にとって真に実効性あるものとすべきである。これら指針の作成は、過度な負担を懸念して中小事業者がリコールの判断を行いにくいという状況がある場合に、それに対する一定の対応策となる面があるとも考えられる。

¹⁵ 民の取組のうち、特にd)やe)の取組の有効性は、自主リコールについてだけでなく、行政の命令等によるリコールについても当てはまると考えられる。

切な対応がなされないときには、流通後の安全監視義務違反や安全確保対応の懈怠に基づき民事責任（不法行為責任や契約責任）を負う場合もあり得ることを認識する必要がある。

- b) 製品を流通におき、また、施設を設置した事業者は、法的責任がない場合にも、社会的責任としてリコールに取り組むことが求められる。具体的には、リコール実施事業者（製造業者、輸入業者等）は、危険度を自主的に認定した上で公表すること、販売業者、点検・修理業者、事業者団体は、製造業者等への情報伝達、消費者・施設管理者への情報伝達、危険度の判定などについて実施事業者に協力することが望ましい。
- c) リコールの実施にかかる費用については、中小事業者における経費負担の問題等を踏まえ、リコール費用を対象とするリコール保険が一層普及することが望まれる。
- d) 消費者団体等のNPO等は、それぞれの立場でリコールを促進する役割を果たすことも重要である。具体的には、NPO等がリコールに関する情報を専門的に分析し、実施事業者向けサポートやリコールを懈怠する事業者への働きかけを行い、また、リコールに関する消費者向けの情報提供・啓発を行うことが有益である。リコールを国民に周知する際には、マスメディアと実施事業者との協力も有益である。
- e) 事業者団体は、研究機関等と連携して、リコールの対象となった製品に関わる安全性を検討し、一般的に危険性が高いと思われる一連の製品がある場合には、注意喚起を行うなどが考えられる。
- f) 消費者は、製造業者側からリコールに関する情報が発信された場合には、自らの安全を確保するために行動することが重要である。また、消費者がイニシアティブを発揮し、リコールを促進することが求められる。具体的には、民のいかなる主体にも認められている行政に対する適正措置申出権¹⁶が、行政の命令等によるリコールについてだけでなく、自主リコールの促進という観点からも活用されるべきである。さらに、製造業者等に対してのみならず、事業者団体、消費者団体、第三者機関、行政等に対しても製品事故の未然防止を働きかけること、また市場における行動を通じて、適切なリコールに積極的に取り組む事業者を評価することも重要である。

¹⁶ 消費生活用製品安全法第52条や家庭用品品質表示法第10条など

Ⅲ 紛争処理・被害救済の充実

安全・安心の確保に向けた様々な対策を講じていても、事故・事件の発生や拡大を完全に防止することは困難である。

そこで、国民生活の安心を確保するためには、万一、事故・事件が発生し、被害が生じた場合における事後救済策を整備・充実させることが必要である。

ここでは、事後救済策のうち、被害者と加害者との間の紛争を迅速かつ公正に解決するための紛争処理制度の在り方と、被害者への損害賠償責任の負担の在り方について述べる。

1. 紛争処理制度の在り方

(1) 背景及び紛争処理制度の整備の必要性

製造物の欠陥や、施設の設置・管理及び役務（サービス）の瑕疵により発生した事故については、潜在数を含めれば極めて多数に及ぶものと考えられる。一方、被害者と製造物の製造や施設の設置・管理を行う加害者としての事業者との間には、資金、時間、専門性等の面での交渉力や情報力の格差が存在している。また、事故が発生した場合の救済システムを被害者が容易に活用できるようになっていないことが、事故の顕在化を遅らせる要因ともなっている。

このため、国民生活における安心の確保のためには、裁判制度、裁判外紛争処理制度（ADR）、苦情処理制度等の官民の多様な紛争処理制度の充実・活用により、事故が発生した場合に迅速かつ公正な救済が図られる仕組みを整備することが必要である。

(2) 紛争処理制度の活用の方向性

上記の各紛争処理制度は、手続・判断基準の厳格性、判断の拘束力等で異なっており、それぞれ一長一短が存在していることから、多元的な紛争処理制度の構築・活用により、事案に応じた紛争処理制度を利用できるようにすることが適当である。

しかしながら、現状においては、

- ・司法機関については、製造物責任に関する訴訟、少額訴訟等が必ずしも活発に利用されているとはいえないこと

- ・国民生活センター等の行政型ADR機関においては、法的な位置付けが不十分であるとともに、質的水準を確保する仕組みが存在しないこと
- ・民間型ADR機関においては、活動内容の周知が不十分であること等から利用が低調であること
- ・事業者における自主的取組のインセンティブが不足していること
- ・紛争処理制度を支える専門的人材の育成や相互の交流・連携が不十分であること

等の問題が存在していると考えられることから、紛争処理制度の実効性を高めていくことが重要である。

(3) 具体的対応策

①司法制度活用支援

国民が少額訴訟や民事調停（司法型ADR機関）等の司法制度を容易に利用できるようにするため、関係資料の提供等具体的支援を実施する。

②行政型ADR機関における紛争解決機能の拡張

国民生活センターについて、専門の委員会によるあっせん・調停等を行う体制の整備・充実を図る必要がある。このため、例えば、これらに時効中断効を付与する等の法的仕組みの整備等について早急に検討を行う必要がある。あわせて、都道府県の苦情処理委員会などが行う紛争解決においても同様の仕組みの導入について検討を行う必要がある。

その際、事案の重大性、広域性等を考慮し、国民生活センターと都道府県の役割分担を検討すべきである。

併せて、国民生活センター等のADR機関としての専門性や事故情報の収集・分析機能、原因究明機能等を向上させる必要がある。このため、各機関が果たすべき役割を明確にし、組織的基盤の強化を図るとともに、技術に関する知見を有する人材の活用、他の中立的な原因究明機関との連携等を促進することが必要である。

③民間型ADR機関における紛争解決機能の充実

民間型ADR機関について、裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律（ADR法）の認証を受けるなど質の充実に向けた活動の支援を行うとともに、日本司法支援センター（法テラス）との一層の連携の促進等を図る。

④紛争処理制度等の情報提供

消費生活センターなどの相談窓口や紛争処理制度の情報をワンストップサービスで提供するなど、国民が紛争処理制度等を円滑に利用できるようにするための仕組みを整備する。

⑤官・民を通じた人材育成

企業退職者の活用、資格制度・研修の充実、企業の苦情処理担当者等を含めた官民の相互交流等の促進を通じて、消費者取引・製品事故等に関する知見の向上を図ること等により、専門的視野を有する人材を育成する。

⑥事業者等における自主的対応の促進

苦情処理制度の整備等について、ISO（国際標準化機構）規格等の周知・JIS規格化等により、事業者における自主的な取組を促進する。また、対応ルールの基準の作成や事故情報・ヒヤリハット情報を収集・共有する等、事業者団体の役割を検討し、促進する。

さらに、事業者の自主的な取組を考慮した指導・監督を行うなど、事業者における自主的な取組のインセンティブを高める仕組みについても検討を行う。

2. 官民の損害賠償責任の負担の在り方

(1) 官民の賠償責任負担に関する考え方の整理

①民へ委ねられた業務に関し生じた損害に対する官民の責任

民へ委ねられた業務に関し第三者に損害が生じた場合、民は、その過失により生じた損害について、賠償責任を負うのが通常である。一方、官の責任については以下のように整理される。

a) 公共サービスの実施を行政事務代行型機関¹⁷に委ねる場合

当該機関の過失により損害が生じた場合、官自体の過失の有無にかかわらず責任を負う可能性がある¹⁸。

b) 公共サービスの実施を第三者認証型機関¹⁹に委ねる場合

当該機関に対する官の関与に過失があり、これにより損害が生じた場

¹⁷ 行政事務の代行機関であって官の関与が強い類型（5ページI 2(1)②参照）

¹⁸ 最高裁決定（平成17年6月24日）は、建築基準法の規定に基づく「指定確認検査機関による確認に関する事務は、（中略）地方公共団体の事務」としている。ただし、建築基準法の規定に基づく指定確認検査機関は、特に官の関与の強い類型であり、本最高裁決定の射程が、すべての行政事務代行型機関の事務に及ぶかは、なお明らかではない。

¹⁹ 民間業務として検査業務を行う機関であって官の関与が弱い類型（5ページI 2(1)②参照）

合には、その責任を負う²⁰。

c) 公的施設の管理を委ねる場合

施設の設置又は管理に瑕疵があり、これにより損害が生じ、官がその施設の設置主体と認められる場合には、官自体の過失の有無にかかわらず責任を負う²¹。

②官と民の責任が共に肯定される場合の両者の関係

被害者に対する責任（外部的責任）については、官と民は不真正連帯債務の関係に立ち、双方が全部賠償の義務を負う可能性が高い。一方、官と民との内部的負担割合（内部的責任）は、損害発生に対する官民の関与の程度によって異なり、具体的事案ごとに判断される。

(2) 具体的対応策

①民の責任の追及－民のモラルハザード対策

官と民の責任が共に肯定される場合、被害者は資力の高い官の責任を追及する傾向がある。これは、賠償履行確保の観点から、被害者救済に資するものであるが、併せて、民の責任を適正に追及し、被害者救済と民の規律向上の調和を図ることが重要である。このため、官は、

a) 民の負担する損害の範囲や、民に対する内部求償権を契約等に明記することにより、民の賠償責任を明確化すること

b) 民に対する内部求償権を適正に行使すること

が必要である。ただし、民に対する内部求償権の行使には相当な追加的なコストがかかることから、民を被保険者とする損害賠償保険など、内部求償権の行使を円滑化する具体的対応策が必要である。

②民の資力確保のための方策－損害賠償保険の活用

被害者への賠償履行を確実なものとするため、また、官が民に対する内部求償権を行使し、確実に超過負担分を回収するためには、民の賠償資力を確保することが重要である。

このため、官は、業務を民へ委ねる際に、損害賠償保険²²への加入や一定

²⁰ 国家賠償法第1条第1項

²¹ 国家賠償法第2条第1項

²² 民が実質的に負担する損害賠償額は、官民の内部的負担割合やその他の賠償責任を負う主体の負担割合により決まり、保険会社の最終的な負担額もこの範囲となる。

の保証金の積立てを要件とするなど、民の資力確保を図る措置²³について検討する。

③官（特に地方公共団体）を被保険者とする賠償責任保険

官を被保険者とする賠償責任保険は、求償権行使に関する業務（内部負担割合の交渉等）を外部化するものであり、間接的な形で官の求償権行使に資するものと考えられる。また、このように確実に求償できることが、官が訴訟等で第一義的に被害者救済に応じることを円滑にし、迅速かつ効果的な被害者救済にも資する。このためには、官の賠償責任が保険でカバーされる範囲・金額が被害者救済に必要なかつ十分であることが望ましい。

④損害賠償の予防的意義

「官から民へ」の動きの中で、損害賠償が、個々の損害を回復する機能のみならず、危険な行為を未然防止する機能も有することに留意が必要である。

IV 企業等の社会的責任の取組促進

規制改革の進展や「官から民へ」の流れの中で、国民の利益を保護・実現するために、法令や規制の枠組みを超えた企業等の自主的な取組の必要性が一層拡大している。中でも、国民生活の安全・安心を確保するためには、官による規制や監視・監督の強化だけでなく、製品や施設の提供者としての企業等が、それぞれの社会的責任²⁴を果たしていくことが重要である²⁵。

²³ 官は、業務を民へ委ねる際に、こうした資力確保を図る措置が、民のコスト増となることにも配慮することが必要である。

²⁴ 我が国には、現在のところ社会的責任に関する通説的な定義はないが、国際的には様々な定義付けの試みがなされている。特に、ISOが開発中の社会的責任に関する国際規格（ISO26000）は、将来的に、国際的な定義についての一つの目安になることが予想される。IVでは、便宜上、ISO社会的責任作業部会第4回総会（2007年1月開催）において決議された暫定的な定義に従うものとする。すなわち、社会的責任とは、「組織が、その意思決定と活動（財やサービスの提供を含む）が社会や環境に及ぼす影響に対して、透明で倫理的な行動を通じて果たす責任のことであり、そうした行動は、持続的発展や社会的厚生と整合的で、ステークホルダーの期待に配慮したものであり、適用され得る法令を遵守し、国際的な行動規範に整合的で、組織の活動に統合されたものである（内閣府抄訳）。」ただし、IV（3）における取組の実施に向けた検討にあたっては、上記規格の今後の策定動向との整合性に十分留意する必要がある。なお、上記規格は、法令遵守を上回る組織の活動を奨励するものであり、かつ、マネジメント・システム規格ではなく、適合評価や認証に供されることを目的としたものではない。

²⁵ 安全・安心の確保に向けた企業等の社会的責任に係る取組としては、例えば別紙のような項目が考えられる。

(1) 企業等の取組を支える環境整備の必要性

社会的責任は、企業等とステークホルダー²⁶が相互に情報を交換し、対話や連携を図るなど、両者の双方向の関係の中で一層進展する。中でも、積極的な取組を行っている企業等が、消費や投資、就職先の選択を通じて、ステークホルダーに正当に評価されるような好循環を作り出すことにより、個々の企業等に取組に向けたインセンティブを付与することは重要である。

しかし、企業等と個々のステークホルダーの間に情報や専門知識、資源の格差があることに鑑みれば、上記のような好循環が、両者の関係だけで自律的に創出されると考えることは難しい。好循環を作り出すためには、企業等が自らステークホルダーへの説明責任を積極的に果たすだけでなく、ステークホルダー団体（消費者団体、労働組合、NPO等）や専門家、さらには行政を含む各主体が、上記の格差を埋める役割を積極的に果たすことにより、社会全体として、個々の企業等の取組を支える環境を整備することが不可欠である。

このことにより、Ⅰ～Ⅲで述べてきたような取組が自律的に推進され、官と民のパートナーシップが実効性を持って機能するようになるものと考えられる。

(2) 各主体が果たすべき役割

環境整備に向けた上記の各主体の役割としては、例えば以下の取組が考え得る。

①企業等や事業者団体の役割

- ・ネガティブ情報も含めた積極的・網羅的な情報開示や、ステークホルダー団体等による評価を通じて、自らが発信する情報に対する信頼性を向上させること。
- ・実効性ある対話を通じて、ステークホルダーの期待や要求を把握すること。
- ・事業者団体については、会員企業の取組を監視・監督したり、自主行動基準の指針の策定等を通じて会員企業の取組を支援すること。

②ステークホルダー団体の役割

- ・企業等の取組を評価し、その結果をわかりやすく個々のステークホルダ

²⁶ 組織によって影響を受けるか、組織に対し影響を与える個人又は集団。「利害関係者」と訳されることもある。製品や施設を提供する企業等にとってのステークホルダーとしては、例えば、消費者、投資家、労働者、地域住民、NPO、取引先企業等が想定される。

一に伝えること。

- ・ネガティブ情報を積極的に開示した企業等を公正に評価するなど、長期的な視点に立って幅広い角度から透明性と公正性を確保しつつ評価を行うこと。
- ・一般の消費者等の多様な期待や要求を把握し、企業等に提示すること。

③専門家の役割

- ・大学等の教育・研究機関や各主体の組織内部において、各主体の役割や主体間の対話を補助するとともに、人材の育成や横断的な交流を進めること。

④行政の役割

- ・法令や規制を適切に整備・運用すること。
- ・各主体の自主的な取組や情報交換・コミュニケーションが進む環境を整備すること。特に、消費者の自立支援等についての行政の責務や、各主体間の情報や専門知識、資源の格差を踏まえ、各主体への社会的な支援の枠組みを整備促進すること。
- ・上記の役割を果たすにあたっては、縦割り行政の弊害を除くため、関係府省庁が十分に連携して対応すること。

(3) 社会的責任の取組促進に向けて必要な取組

社会的責任は、あくまで法令や規制の枠組を超えた民の自主的な取組として進められるべきであり、政府が個々の企業等の取組に直接的に介入することは望ましくない。「官から民へ」の流れの中においては、上記のような各主体の役割について、対話の場の提供を通じて共通の認識を醸成し、民の自主的な取組を支える環境整備を総合的かつ戦略的に推進することが、官の役割として重要となる。そこで、上記を踏まえ、社会的責任の取組促進に向けた方策の一環として、以下の取組を行うべきである。

①「社会的責任の取組促進に向けたステークホルダー円卓会議(仮称)」の開催

個々の企業等の取組を支える環境を社会全体として整備するため、事業者団体代表、消費者団体代表、労働組合代表、投資家代表、その他のNPO代表、専門家及び行政によって構成され、参加者自身が主体的に運営を担う包括的で透明性のある対話の場として、政府は「社会的責任の取組促進に向けたステークホルダー円卓会議(仮称)」(以下、「円卓会議」という。)を開催する。円卓会議の目的や検討課題、具体的な形態や運営方法については、以下の基本方針に従って、今後の国民生活審議会にて更なる検討を進める。

- ・環境整備のために各主体が果たすべき役割について、具体的な経験や情報を共有しながら、主体間で共通の認識を構築する。
- ・各主体が上記の役割を果たせるようにするため、これらに対し間接的な支援を行うことや、社会的責任投資や社会的責任調達等の促進等、環境整備のために政府が措置すべき方策について提言を行う。
- ・円卓会議は、関係府省庁間の横断的な連携の下に開催する。なお、安全・安心の確保に係る分野を超えた包括的な議論を行う必要がある場合には、関係者の合意と参加を得るとともに、社会的責任の定義や対象分野に関する国際的な議論の動向との整合性を確保するものとする。
- ・円卓会議の運営方法については、参加者自身が主体的に関与し得る運営の在り方について、今後具体的な検討を進める。

②地域における社会的責任の取組促進

地方公共団体の代表に対して、必要に応じて、円卓会議への参加を求める。さらに、各地域においても、各主体の対話の場を整備することも考えられる。

③各主体の能力向上（キャパシティ・ビルディング）の促進

各主体が上記の役割を自律的に果たせるようにするため、専門家の育成や横断的な交流の支援等を通じ、各主体の能力向上（キャパシティ・ビルディング）を促進する。具体的な方策については国民生活審議会にて検討を進める。

V 官の在り方

最近の国民生活における様々な事故・事件の背景には、安全・安心の確保に関する官の体制の脆弱性がある。これまで検討してきた官の新たな役割を実現できるよう、官の体制を強化することが官の責任である。

(1) 基本的考え方

これまでの検討から、安全・安心の確保のための官の新たな役割は、様々な主体に対する適切な情報提供、各主体の対話の場の設定、各主体の取組の指針等の策定、業務を委ねる民に対する監視等により、各主体の自律的な取組を促すことと考えられる。官の体制強化は、こうした点に重点を置き、メリハリを効かせて進めるべきである。

また、官の知見には限界があることを自覚し、行政運営における透明性を高め、事業者団体や消費者団体等のNPOを含め、企業や官から独立した各種の公益法人、非営利法人が育つ環境を整備し、その情報や知識・知見を活用すべきである。

(2) 具体的対応策

①組織内部における運営改善

a) 国：重篤事故等オンブズマン²⁷制度の導入

国民生活の身近な場における製品、施設、サービス等に関し重篤被害を伴う事故や、繰り返し発生する事故等に関し、事故等の所管府省庁から、事故等の経緯や対応策等について説明を受け、横断的、客観的に調査審議²⁸することを任務とする重篤事故等オンブズマン制度を導入する。オンブズマン制度は国民生活全般に関する調査審議等を任務とする国民生活審議会に設ける²⁹ことが考えられる。

b) 地方公共団体：住民の安全・安心確保への支援体制

住民の安全・安心の確保に関する諸問題を一元的に取り扱う幹部職員を設置することは有効である。地方公共団体においては、住民の生命、身体又は財産に重大な被害が生じ、又はそのおそれが切迫している事案に関し、危機管理を専門的・一元的に統括する幹部職員が設置されている場合がある。この場合において、当該幹部職員が、従来の危機管理事案への対応に加え、国民生活の身近な場における製品、施設、サービス等に関する事故等であっても、被害が重大であったり、複数の担当部署が連携して対応する必要がある事故等については、各担当部署による対応を支援する役割を担うといったことも期待される³⁰。国は、こうした取組に積極的な地方公共団体を好事例として紹介するなど、その取組を支援する。

²⁷ Ombudsman 一般には、官公庁が法令で定められた責務を適正に遂行しているかを監視することを任務とする人あるいは組織のこと。日本では地方公共団体にオンブズマンと称する組織を設置する例や、市民レベルでオンブズマンと称し行政への監視活動を行う例がある。

²⁸ なお、例えば、消費生活用製品の分野では、透明性の向上を目指し、所管府省庁で事故情報を受け付け、客観的な判定を経て、当該情報を迅速に分析・公表する制度を構築している。

²⁹ 様々な態様の事故等に対し、機動的に適切な専門家の参加を得るためには、国民生活審議会の仕組みを活用することが有効である。

³⁰ 小規模な地方公共団体においては、既存の類似ポストとの兼任も考えられる。

②組織相互の連携強化

- a) パイオネット³¹情報の共有の速やかな実現
パイオネット端末の国の行政機関への設置³²及びその運用開始を速やかに実現するための作業工程表を策定する。
- b) 「書き込み自由の事故情報データバンク」への関係府省庁等からの情報入力への促進（Ⅱ 1.（3）①参照）
- c) 相談窓口、紛争処理機関、原因究明機関等のネットワーク形成
事故等の被害者にとっては、事後救済に関する情報がワンストップ・サービス化されていることが重要である。国民生活センターは、消費者基本法に定められた中核的機関として、こうした役割を果たす。
具体的には、相談窓口、紛争処理機関、原因究明機関等について、所在地、専門分野、事故の態様等から検索可能なネットワークを構築し、被害者に必要な情報が迅速かつ的確に提供される体制を整える。商品テストに関しては、様々な原因究明機関への委託も含め、全体として必要なテストが実施できる体制を整備する。また、事故等に関する大学等との共同研究を進める。
地方においては、消費生活センターが、安全・安心確保に係る機能を充実・強化させることが期待される。消費生活センターが未整備の地方公共団体においては、その早急な整備が望まれる。
- d) 地方公共団体における安全・安心に関するノウハウの蓄積
一部事務組合や地方独立行政法人の制度等を活用し、公的施設の管理の民間委託に係る事務を共同・広域処理することで、監視（モニタリング）等のノウハウを蓄積し、専門性を高めることも有益と考えられる。
- ③官の外部の情報や知識・知見の活用
- a) 施設利用者等の声を民に対する監視（モニタリング）へ活用する。（Ⅱ 1.（2）①c）参照）
- b) 企業や官から独立した団体の育成環境の整備とその知見等の活用
官は、企業や官から独立し、第三者的立場で専門的意見を述べることのできる団体（研究機関、消費者団体等のNPO等）が育つ環境を整備し、その知見等を活用する。

³¹ 国民生活センターが各地の消費生活センターをオンラインで結び消費生活相談情報を収集・提供するシステム

³² 「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」報告書（平成19年3月9日）で提言。

事業者団体にも、会員企業の利害を代表するだけでなく、専門性に裏打ちされた公益的役割を、自らの活動として、又は他の諸活動を支援する形で、積極的に果たしていくよう求めるとともに、その知見等を活用する。

企業や官の取組に関し、独立の立場から専門的知見を提供し適切な評価を加えることのできる、このような団体が育っていくことは、大きな事故が起きる前に問題を発見することのできる社会が実現するための重要な条件である。

おわりに

以上、国民生活審議会総合企画部会「国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会」は、平成18年12月より精力的な審議を行い、国民生活における安全・安心の確保策、特に官と民との新たなパートナーシップの在り方についての検討を行った結果をここに取りまとめた。

ここで明らかとなった安全・安心の確保のための官と民との新たなパートナーシップとは、まず、民が法令や規制の枠組みを超えた取組も含めた自主的・自律的な取組を進め、官はこうした民の取組を支援し、促進するような役割を果たすことであると言える。

本報告が、国民生活における安全・安心の確保に取り組む関係府省庁や地方公共団体（いわゆる官）、そして企業やNPOなど（いわゆる民）が新たなパートナーシップを構築していくために役立つことを期待する。

重要な点は、これまでの断片的ないし対症療法的な取組から脱却し、官民の協働により安全・安心の確保のための措置が恒常的に講じられる、自律的な社会システムを整備していくことである。そのためには、ここに掲げた対策を着実に実行に移すため、対策の具体化、フォローアップを行い、更なる具体化、改善を不断に行っていくことが必要である。また、こうした対策の実効性を確保するための人材を養成していくことも重要である。

政府においては、本報告で明らかにした新たな官民の役割分担の実現が、国民の安全・安心を確保するための最重要課題であることを十分に認識し、それぞれの施策の具体化を進めていくことを強く求めるものである。

(参考) 安全・安心の確保に向けた企業等の社会的責任に係る取組例

1. 推進体制等

- ・自主行動基準の策定・開示，経営トップのコミットメント
- ・CSR・法令遵守推進本部の設置など横断的・包括的な推進体制の整備
- ・体系的で効果的な教育・研修プログラムの策定・実施
- ・自主行動基準の違反行為に対する対応手順や賞罰の規定・周知・運用
- ・効果的なモニタリング・監査体制の整備
 - 内部通報窓口・ヘルプラインの設置・運用，内部・外部監査体制の活用，経営へのフィードバック
- ・緊急事態時の対応方針の策定
 - 消費者への初期対応等を定めた緊急対応マニュアルの作成など

2. 情報開示・提供

- ・消費者への情報提供の在り方
 - 適正で正確な広告・表示，使用方法等の正しい知識の普及など誤使用回避に向けた情報提供や警告表示，不利益情報の提供，子ども・高齢者・障害者等に配慮した情報提供
- ・重大な欠陥情報・事故情報・苦情情報の開示方針の策定と運用

3. 製品開発・管理体制等

- ・原料受入れから出荷に至るまでの体系的な品質管理体制の整備
- ・誤使用の類型抽出等を踏まえた誤使用防止に向けた製品開発
- ・子ども・高齢者・障害者等に配慮した製品設計
- ・自主的な製品回収
 - 回収実施基準の策定・開示，業界や商品の特性に応じた効果的な告知方法の検討

4. 苦情・処理相談制度

- ・苦情・相談処理制度の整備
 - 苦情・相談窓口や手続きの消費者への明示，苦情・相談事例の公表，苦情・相談情報を再発防止策や製品開発に活かす体制の構築，外部機関によるあっせん・調停・仲介手続や費用情報等の明示

5. 取引先事業者

- ・取引に際する取引先事業者のCSR・法令遵守への取組の考慮

国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会

審議経過

- 第1回 日時：平成18年12月5日
議題：1. 国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会の今後の運営について
2. 国民生活における安全・安心にかかわる事故等の概要と主要な課題（関係各省からのヒアリング）
- 第2回 日時：平成18年12月15日
議題：「官から民へ」の動きを具体化する制度における官民の役割分担について
(1)民間事業者による「公の施設」の管理における官民の役割分担について
(2)基準認証等の規制改革・民間開放に係る官民の役割分担について
- 第3回 日時：平成19年1月26日
議題：1. インターネット・シンポジウム「身近な場における安全・安心」の開催結果について
2. 「官から民へ」の動きを具体化する制度における官民の役割分担について
- 第4回 日時：平成19年2月23日
議題：1. 企業等の社会的責任の確立による新たな官民の役割分担
2. 紛争処理制度の在り方
- 第5回 日時：平成19年3月19日
議題：1. 「苦情相談情報の効果的活用のための検討会議」の検討結果について
2. 事故情報の収集・活用における新たな官民の役割分担について
- 第6回 日時：平成19年4月16日
議題：1. 安全・安心の確保のための官（国及び地方）の在り方について
2. 官民の損害賠償責任の負担の在り方について
3. 「国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会」報告書（素案）について
- 第7回 日時：平成19年5月17日
議題：「国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会」報告書（案）について

国民生活における安全・安心の確保策に関する検討委員会

委員名簿

(敬称略, 50 音順)

委員長	小早川 光郎	東京大学法学部教授
委員長代理	升田 純	中央大学法科大学院教授
委員	岩田 喜美枝	株式会社資生堂取締役執行役員
	岡田 ヒロミ	消費生活専門相談員
	岡本 浩一	東洋英和女学院大学人間科学部教授
	金井 利之	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	蒲谷 亮一	横須賀市長
	神田 敏子	全国消費者団体連絡会事務局長
	篠原 淳子	電機連合中央執行委員
	城山 英明	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	瀬尾 隆史	株式会社損保ジャパン・リスクマネジメント代表取締役社長
	角田 真理子	明治学院大学法学部准教授
	鶴岡 憲一	元読売新聞東京本社編集委員
	中尾 政之	東京大学大学院工学系研究科産業機械工学専攻教授
	中西 清司	日本電気株式会社執行役員
	野田 由美子	PwC アドバイザリー株式会社パブリックセクター部門統括パートナー
	廣瀬 久和	東京大学大学院法学政治学研究科教授
	本田 純一	中央大学法科大学院教授
	山岡 義典	日本 NPO センター副代表理事, 法政大学現代福祉学部教授
	山本 隆司	東京大学大学院法学政治学研究科教授

以上 20 名