

第4回第4期消費者基本計画のあり方に関する検討会 概要

日時：平成30年3月13日（火）15－17時

場所：第3特別会議室

議事：委員からのプレゼンテーション〔岩崎委員、浦郷委員、小島委員〕

＜産業界の取組＞

- 拝師委員：Society 5.0の実現に向けて、法律・ルールの改正が必要だという際の立法事実について、行政はデータを集めてきたが、企業はどのような努力をされてきたのか。企業側が持っている事実情報を積極的に提供していただくと、建設的なルール作りができるのではないかと懸念がある。データ活用について、個人の情報が流出した場合、情報が不利益に使われる懸念がある。理解促進だけではなく、流出防止、乱用防止のルール設定が必要である。
- 千葉委員：データの活用といってもデータそのものに様々な種類がある。プライバシーだけでなく、個人の医療情報などのセンシティブな情報のコントロールの問題をどうするのか議論する必要がある。
- 岩崎委員：規制の改廃・緩和などの実施について各企業から伺っている。規制改革会議では分野ごとに個別に議論している。消費者からの声の積極的な提供など経済界で具体的な取組はない。どういった取組ができるか検討する。また、データ活用については、行政で法整備が進んでいるところ。企業としてはそのルールに則る。
- 小島委員：消費の多様化が進んでいくが、消費者志向経営はどのように進んでいるのか。
- 岩崎委員：消費者志向経営は、消費者庁が推進しており、経団連でも賛同しているところ。地方を含め取組を拡げている。自主宣言をしている企業はまだ少ないため、引き続き取組を拡げていく。
- 千葉委員：シェアリングエコノミーなど消費者から見るとC to Cの関係に見えるが、運営するプラットフォーム事業者から見るとB to Cの関係になり、どの層から見るとかによってどのようにルールメイキングを要求するのかが変わってくると思うが、分野ごとにどうお考えか。
- 岩崎委員：ルールメイキングについて、具体的なものはない。行政と共に取り組んでいく段階である。産業分野別ではなく、全体に横串を刺さないといけないのではないかと懸念がある。

<消費者団体の取組>

- 阿部委員：適格消費者団体は自治体から支援を受けたいが、事業が終了してからの支払いであり、対応が難しいと聞いている。消費者庁、自治体が事業途中で一部を支払うということができれば良いと思う。
- 千葉委員：各消費者団体が得意なところに力を入れることが効率的ではないかと考えるが、消費者団体連絡会としてはどういう役割を担うのか。
- 浦郷委員：全国の48団体と連携して、消費者問題情報の収集・政策提言を行う。
- 山本座長：当方もNACSに所属しているが、消費者相談ADR等多様な役割を持っている。人・お金をどこに集約するのは難しいが取り組んでいく。

<労働組合の取組>

- 森光委員：クレームについて、従業員側の視点が聞けて新鮮である。問題が多様化する中でどう対処するかが重要である。
- 小島委員：どこまでクレームとするのか線引きをするのは難しい。対処法としては、従業員個人ではなく、企業としてマニュアルを作成するなどが考えられる。
- 拝師委員：企業側・消費者側によって視点が異なる。企業側できちんと対応していればトラブルまでならないだろうというものもあったのではないかと感じる。
- 阿部委員：クレームの内容を見るとまずは事業者側に問題があることが多いのではないかと感じる。そこをどう対応するのが一番だと思う。

<全体>

- 森光委員：「思いやり」ということで、消費者側と企業側での折衷案のような目標設定が必要ではないか。
- 拝師委員：悪質業者は別として、お互いが相手の方へ歩み寄れば解決するものもあるのではないかと感じる。地域の見守りも同様、「思いやり」はよいキーワードだと思う。
- 小島委員：消費者側、企業側の消費者教育を行い両面の責任を果たすことがSDGsの達成につながると思う。
- 千葉委員：方向性は「思いやり」が良いと思う。その中で、「適材適所」で具体的に誰がどうするのか。何でもやるところから適しているところに集約することにシフトすべき。
また、高度情報化社会の中で、関係する主体相互の役割分担やリソースの最適化について議論していくことが重要である。
- 山本座長：それぞれの立場から御報告いただき、見方の異なる部分、共通する部分があった。「思いやり」、「適材適所」など重要なキーワードもいただいた。

(以上)