

第3回「消費者志向経営の取組促進に関するワーキング・グループ」 議事要旨

1. 日時：平成27年10月14日（水）13：00～15：00
2. 会場：消費者庁 62 会議室
3. 出席者：

【WG員】

上田 稚子 日本ヒーブ協議会前代表理事
高 巖 麗澤大学大学院経済研究科教授
土田あつ子 公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・
相談員協会消費生活研究所 主任研究員
長谷川公彦 公益社団法人消費者関連専門家会議専務理事

(敬称略)

※この他、五味 祐子 検討会委員が、オブザーバーとして議論に参加した。

4. 議事概要

第2回検討会でワーキング・グループの中間報告を行う際の骨子、表彰の方法、また具体的な評価項目（評価の柱）について、意見交換を行った。

5. 意見交換の概要

【中間報告の骨子について】

- ・消費者教育については、必要な項目と考えられるので、対策の提言と評価項目に入れるべきである。
- ・結語の中に、企業や消費者に期待すること、求めることをより明確に入れるべきではないか。
- ・行政に求められる対策として、企業だけではなく消費者側の担い手も育成する必要があることにふれるべきではないか。
- ・「誤使用」には、消費者の行動と作る側や売る側の配慮不足・商品企画や販売設備不足という企業の行動の、両方に原因があるので、消費者側の問題としてのみ書くのはよくない。
- ・従業員が消費者の視点を大切にして仕事をすることの必要性についてふれるべき。

【宣言・表彰の方法について】

- ・1000～2000社ぐらい宣言してもらえるような取組にしていきたいと思う。
- ・宣言自体のハードルは下げるべき。地方創生の視点を入れ、長年地方でがんばっている企業や商店などの地元企業にも宣言してほしい。大手上場企業は表彰されることに慣れている。
- ・地方創生の視点は、自分の会社で誇れるものをアピールするという項目があるが、この誇れるものに含めることができるか考える。
- ・表彰は一年に一回くらいが妥当ではないか。
- ・表彰には、他の企業の参考になるような事例紹介が不可欠であると思う。
- ・宣言の段階での内容のチェックは、宣言に相応する適切な情報開示が既に成されているのであれば、特段必要ないのではと思う。
- ・宣言する段階においては、宣言企業は表彰の方法にある項目に沿って行動するという文書を文書で消費者庁に提出する。消費者庁は、宣言企業が提出した書類をチェックし、宣言企業の数のカウントをしたらどうか。
- ・宣言をした企業の中から、表彰を希望する企業について消費者庁が審査を行い表彰する。その際、ユニークな取組がある企業も表彰する。また、やり方は今後の課題だが、大企業中心ではなく、地方の中小、中堅企業などが受賞できるような体制を考え工夫してはどうか。

【評価項目（評価の柱）について】

- ・中小企業を評価するには、大企業の評価項目から取捨選択することが必要だろう。
- ・リスクマネジメントの項目は大企業だけでなく中小企業にも必要であると思う。
- ・消費者の苦情を聞く体制はどんなに小さな企業であっても必要だと思う。

- ・第4回以降のワーキング・グループで、中小企業バージョンの評価項目を作成したらどうか。
- ・例えば中小企業向けとして、大企業向けと評価項目は変えずに、評価の基準や具体事例のレベルを勘案し調整するという方法もあるかもしれない。

以上