

「消費者基本計画工程表」改定素案に関する意見

(別紙様式)

| 意見 No. | 氏名 ・ 法人名 | 職業(差 し支えな い範囲で 御記入く ださい。) | | | | | 意見 |
|-----------|------------------------|---------------------------------------|---|-----|-----|-----|---|
| | | | 対象箇所 (ページ以外はプルダウンリストか ら選択してください。) | | | | |
| | | | 章 | ページ | 項目 | 項目名 | |
| 1 | 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) | | II | 4 | (1) | ② | 「新しい生活様式」におけるデジタル化に対応した消費者教育・普及啓発の推進 KPIとして「デジタル教材:教材を利用した学校での授業実施状況」があり、今後の取組予定も「教材の授業での利用開始」とあるが、学生だけではなく若年者、社会人、高齢者と各世代にわたりデジタル化に対応した消費者教育が必要である。今後4年間に、学生だけでなく他の世代に向けた教材開発や施策へも展開を広げていただきたい。 |
| 2 | 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) | | II | 33 | (3) | ② | 消費者志向経営の推進 施策概要から、事業者の管理職・担当者向けの資質向上に向けた研修等の開催が削除されている。消費者志向経営は経営トップのコミットメントが最重要ではあるが、それを実際に具現化する管理職や担当者の役割も大きい。管理職や担当者向けの浸透策も重要ではないかと考える。ぜひ再度計画に加えていただきたい。 |
| 3 | 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) | | II | 33 | (3) | ② | 消費者志向経営の推進 「今後の取組予定」のうち、令和3年度に限り、「取組内容」に「事業者や事業者団体、地方公共団体に対する消費者志向経営に関わる情報提供」として「地方公共団体」が追記されているが、地方の事業者への普及・啓発は継続すべき取組みと考える。令和4年度以降も、「地方公共団体」を追記していただきたい。 |
| 4 | 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) | | II | 33 | (3) | ② | 消費者志向経営の推進 KPIとして掲げている消費者志向自主宣言事業者数を増やすためには、今後は地方自治体との連携による地方の企業への拡大も重要である。徳島県や愛媛県での成功事例の水平展開を含め、どのように推進していくか、今後の施策や取組予定に組み入れていただきたい。 |

| 意見 No. | 氏名 ・ 法人名 | 職業(差 し支えな い範囲で 御記入く ださい。) | | | | | 意見 | |
|-----------|------------------------|---------------------------------------|---|-----|-----|-----|---|--|
| | | | 対象箇所 (ページ以外はプルダウンリストか ら選択してください。) | | | | | |
| | | | 章 | ページ | 項目 | 項目名 | 意見(複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載 してください。) | |
| 5 | 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) | | Ⅱ | 33 | (3) | ② | 消費者志向経営の推進 | KPIに「消費者志向自主宣言事業者数」があるが、本活動を開始して6年経過し「消費者志向自主宣言事業者数」も一定数になってきたので、今後は「消費者志向自主宣言事業者数」のみならず「フォローアップ活動実施事業者数」もKPIに加えた方がよいと考える。 |
| 6 | 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) | | Ⅱ | 33 | (3) | ② | 消費者志向経営の推進 | 本目標の達成のための施策として、苦情対応マネジメントシステムJISQ10002の事業者への導入促進を検討していただきたい。このJISQ10002は単なる苦情対応ではなく、顧客満足のためのマネジメントシステムの枠組みを示した国際規格であり、トップの強いコミットメントのもと組織全体でPDCAを回して取り組むことを求めており、事業者が消費者志向経営を経営レベルで取り組む有効なツールの一つになる。 |
| 7 | 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) | | Ⅱ | 36 | (4) | ① | 公益通報者保護制度を活用したコンプライアンス確保の推進 | 公益通報者保護法一部改正の法律が成立し、事業者にとって内部通報に関する体制整備が義務化される。来年6月の施行までに内部通報体制整備の指針を作成することになっているが、早めに指針を開示いただき、事業者にとって十分な準備期間を確保するよう、かつ、説明会やガイドブック作成などによる事業者への周知徹底を計画的に進めていただくよう、お願いしたい。 |
| 8 | 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP) | | Ⅲ | 1 | (1) | ① | デジタル・プラットフォームを介した取引等における消費者利益の確保 | デジタル・プラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備等に関する検討会報告書において、SNSを利用して行われる取引や不正・悪質なレビューについて今後の検討事項とされていることから、これらの課題も実態調査を行い、速やかに対策を検討する旨を追記していただきたい。 |

| 意見 No. | 氏名 ・ 法人名 | 職業(差 し支えな い範囲で 御記入く ださい。) | | | | | 意見 | |
|-----------|--------------------------------|---------------------------------------|---|-----|-----|-----|--|---|
| | | | 対象箇所 (ページ以外はプルダウンリストか ら選択してください。) | | | | | |
| | | | 章 | ページ | 項目 | 項目名 | 意見(複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載 してください。) | |
| 9 | 公益社団法人消費者関 連専門家会 議(ACAP) | | Ⅲ | 30 | (2) | ① | デジタル・プ ラットフォーム を介した取引 等における消 費者利益の確 保 | 同上 |
| 10 | 公益社団法人消費者関 連専門家会 議(ACAP) | | Ⅲ | 49 | (3) | ① | 越境消費者ト ラブルへの対 応力の強化 | 昨年度、KPIに解決率を盛り込むよう意見を提示させていただいたが、採用には至らなかった。その理由として、国民生活センターの第4期中期目標において相談体制の拡充を重視しているためとされていた。しかし、相談体制の拡充と解決率の向上に直接の因果関係はないと考えられ、消費者トラブルの対応においては、いかにしてトラブルを解決に導くかが重要であり、中期目標とは別建てで捉える必要があるのではないかと考えられる。解決率は消費者にとっても重要であり、改めてこれを盛り込むことを強く要望する(今後の取組予定にも「適切な相談対応の実施」とあり、解決までサポートをするのが相談窓口のミッションであると考えられる)。 |
| 11 | 公益社団法人消費者関 連専門家会 議(ACAP) | | Ⅳ | 1 | (1) | ① | 「消費者教育 の推進に関す る基本的な方 針(基本方 針)」等に基づ く消費者教育 の総合的、体 系的かつ効果 的な推進及び 地域における 消費者教育推 進のための体 制の整備 | KPIとして「消費者教育ポータルサイトのアクセス数」があるが、現在のポータルサイトは情報整理の仕方やページ構成などがわかりにくく、アクセス数を増やすためにはユーザビリティの向上が必要である。ポータルサイトのリニューアルを具体的に計画に記していただきたい。 |

| 意見 No. | 氏名 ・ 法人名 | 職業(差 し支えな い範囲で 御記入く ださい。) | 意見 | | | | |
|-----------|--------------------------------|---------------------------------------|---|-----|-----|---|---|
| | | | 対象箇所 (ページ以外はプルダウンリストか ら選択してください。) | | | | |
| | | | 章 | ページ | 項目 | 項目名 | 意見(複数の箇所に御意見のある場合などは分けて記載いただき、1行につき1意見を記載 してください。) |
| 12 | 公益社団法人消費者関 連専門家会 議(ACAP) | | IV | 1 | (1) | ① 「消費者教育 の推進に関す る基本的な方 針(基本方 針)」等に基づ く消費者教育 の総合的、体 系的かつ効果 的な推進及び 地域における 消費者教育推 進のための体 制の整備 | KPIとして「消費者教育コーディネーターの配置」があるが、地域における消費者教育コーディネーターの役割はかなり大きいため、コーディネーターに過度の負荷がかからないよう、コーディネート機能が十分に発揮できるよう、行政によるコーディネーターへの支援・情報提供・環境整備を計画的に進めていただくよう期待する。 |