

「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 - 」
中間報告(国民生活審議会消費者政策部会) についての意見

(2002年10月7日)

[目次]

1 . 自主行動基準の指針策定についての意見

- (1)基本的評価
- (2)自主行動基準の考え方について
- (3)消費者に向けた自主行動基準について
- (4)自主行動基準策定・運用のための留意点について

2 . 実効性確保・策定促進の方策についての意見

- (1)実効性確保のあり方
- (2)裁判外の紛争解決手段(ADR)等における活用
- (3)法令とのリンク
 - 違反に対する不公正な取引方法とのみなし -
- (4)公益通報者保護制度
- (5)連邦量刑ガイドライン的考え方の導入
- (6)投資基準の開示促進

1 . 自主行動基準の指針策定についての意見

(1)基本的評価

規制改革の進展の中で、これまでの法令による規制と事業者の自主的な対応だけでない、消費者政策における新しいアプローチとして共同規制の考え方が打ち出されている。その具体的な方策として、事業者による自主行動基準の策定・運用が唱えられているが、事業者と消費者の間の情報の非対称性を埋めるとともに、事業者と消費者の信頼関係の構築を企図した取組みであるということから、当連合会としては、一定の評価をするものである。

そもそも、事業者が消費者利益に配慮し、消費者の信頼を得ていくことは、事業の長期的な発展を図っていく上での基盤となるものであり、市場経済下においては、基本的に企業の自主的な取組みとして重視されるべきことからである。

しかしながら、自主行動基準の指針においては、消費者が事業者を評価するばかりでなく、行政が罰則を伴った措置をもって実効性を確保するための方策を講じることとしており、新たな規制の強化につながるおそれがあるとおおいに懸念を有する。それによって自由な企業活動の制約にもなりかねない。

また、企業に対する消費者の評価は本来的に消費行動や投資行動という市場メカニズムを通じてなされるべきことであり、かつ日本においても社会責任投資(SRI)の考え方の発達が浸透しつつあるところである。したがって企業評価に行政が関与することの必然性は低いと考える。

当連合会としては、自主行動基準の策定・運用における行政の役割は、社会的に責任ある企業行動を支援するための環境づくりを主眼とすべきであり、事業者評価への関与を含め新たな規制の強化や強制の意図のないものであることが必要であると考え。よって今般の自主行動基準の指針の策定については、以下の通り提言する。

(2)自主行動基準の考え方について

自主行動基準に求められる要件が明確性、具体性、透明性、信頼性であることについては賛成する。

しかしながら、自主行動基準の指針の中で示される基準がマーケットニーズや企業理念、企業サービスに適合するものであるかは一抔の危惧を感じるものである。自主行動基準の指針を取りまとめるにあたっては、パブリックコメントや事業者団体のヒアリングに併せて、各々の事業者の意向を十分に聞くことについても配慮するものであることを要望する。

同時に ISO 規格や JIS 規格などでは消費者対応の基準がすでに設けられていること、及び消費者契約法等消費者保護に関する種々の法律が既にあることに配慮し、様々な基準を設けることで混乱を起さぬよう、整合性と役割分担を取られることにも注意されたい。

また、法令と自主行動基準の関係についてみると、自主行動基準は法令の具体化・明確化、法令適用の自主的拡大及び法令の上乗せという3つの役割を担うことになるということから、本質的に規制強化の恐れがあるものであることに留意されたい。自主行動基準の指針に盛り込まれた項目のうち、どの項目をどのように明示するかは各事業者の自主的な判断に委ねられるということが指針では指摘されているが、自主行動基準が規制強化とならないためにもこの点が重要視されるべきである。

(3)消費者に向けた自主行動基準について

消費者に対して、事業者はすべての情報公開(勧誘、契約、製品安全、環境配慮、顧客情報保護、相談・苦情等)を求められるのではなく、トレードシークレット保護の観点も踏まえ、情報の種類を企業の判断で取捨選択できるとの視点をもって自主行動基準の指針を取りまとめたい。

(4)自主行動基準策定・運用のための留意点について

中間報告にある通り、効果的な自主行動基準を策定するには、企業風土を消費者志向にすることが根幹であり、その上で企業が情報開示やコンプライアンス体制を整備することが重要である。消費者からの企業評価は本来的に市場メカニズムを通じてなされるべきであるが、消費者が公表された自主行動基準に基づいて事業者を評価し、その評価に基づいて事業者が経済活動を行うという消費者と事業者の良好な関係を形成することは有意義なことである。

ゆえに、行政の役割はあくまで自主行動基準の普及・促進活動を担うことと消費者教育・啓発の推進に重点を置くべきであり、事業者が自主行動基準を作成することについて義務付けを行うような態度であってはならない。

2 . 実効性確保・策定促進の方策についての意見

(1)実効性確保のあり方

実効性ある自主行動基準遵守体制を整備することについても、規制の強化につながらないことに配慮すべきである。消費者からの企業評価は本来的に市場メカニズムを通じてなされるべきであり、罰則の活用によって、自主行動基準を広めようとする態度は避けるべきである。

当連合会としては、消費者志向型の企業行動を支援する社会環境整備、例えば企業の自主行動基準策定についての相談機能を整備することや自主行動基準の策定運営に携わる人材のネットワーク化を図ること、及び消費者教育・啓発の推進を図ることが重要だと考える。

(2)裁判外の紛争解決手段(ADR)等における活用

ADR については、既存の国民生活センター、消費生活センターと連携することで実効性を図っていくことについては賛成する。しかしながら、ADR については基本的に司法制度改革推進本部で検討されていることであり、一つの制度を二つの機関で別々に審議することは避けるべきである。ゆえに、重大な自主行動基準違反の場合における事業者団体からの除名・実名公表を行うとする業界型 ADR のあり方の検討などは好ましくない。

(3)法令とのリンク

- 違反に対する不公正な取引方法とのみなし -

本来自主行動基準は、企業の自主的な取組み(宣言)に基づいて行われるべきものである。法令の具体化・明確化、法令適用の自主的拡大及び法令の上乗せにチャレンジした事業者が独占禁止法違反に問われ、そうでないものが違反をしても独占禁止法違反に問われることがないというのでは、主客が転倒していると思われる。むしろ、このような規定を設けることは、企業が充実した自主行動基準を作ることの妨げになる。

また法律論的にも自主行動基準に違反することにより、独占禁止法上の不公正な取引方法と見なされるというならば、法令の拡大解釈のおそれが認められる。

よって、自主行動基準に違反することにより特別な罰則を加えることは法律上においても、行政罰においても差し控えるべきである。

(4)公益通報者保護制度

現在の法律関係においても、企業が悪質な法令違反行為をしていた場合に、内部告発を理由に労働者を解雇したり、労働条件を不利益変更することが許されるわけではなく、また、企業が労働者に損害賠償を求める権利を得るわけではない。

むしろ、公益通報者保護制度を設けることにより、本来自浄能力により解決すべきことまで通報の対象として乱発されるのではないかと危惧されることから、制度の導入は慎重に対処し、企業による自律的な取組みであるヘルプラインの設置などにより対応すべきと考える。

(5)連邦量刑ガイドライン的考え方の導入

連邦量刑ガイドラインを採用し、自主行動基準を採用した企業については罰則を軽くし、採用しない企業については罰則を重くすることは、実質的に自主行動基準の採用を義務づけるおそれがある。

また、このような制度が法の下での平等の概念といかに均衡するのが慎重な検討を要するし、罪刑法定主義を定める刑法の基本原則に照らして許容されるものであるかということについて

ても疑念を有するものである。まずは、日本の刑事制度全体の中で、連邦量刑ガイドライン的考え方が取り入れられるものであるのかどうか十分に議論すべきであって、消費者保護という限られた分野のみで議論すべきではない。

(6)投資基準の開示促進

日本においても社会責任投資(SRI)の考え方が広まりつつあり、機関投資家の投資スタイルが事業者のコンプライアンス経営への取組みを促進する効果があることは十分に考慮しなければならない。しかしながら、社会責任投資(SRI)の活動は、本質的に市場メカニズムの中で育成されるべきものであり、投資基準の開示を法制化する等必要以上に民間活動に行政が関与すべきではない。