

事業者による消費者関連情報の積極的な活用を促すための 対応策・環境整備に関する意見

（消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループ報告書を受けて）

内閣府消費者委員会事務局

1. 報告書の趣旨

消費者委員会は、本年（2021年）1月に「消費者関連情報の提供の在り方検討ワーキング・グループ」（以下「WG」）を設置した。2月から7月にかけてWGを10回開催して調査審議を行い、報告書を取りまとめた。報告書の趣旨は、消費者庁等の行政機関が発信する消費者関連情報が消費者に十分に届いていない、または、消費者が自分事として受け止めていないといった課題に対し、情報の届け手の一つとして、消費者が日常生活の中で利用し消費者の身近で生活を支えている「事業者」に着目し、事業者の地域・社会貢献活動において消費者関連情報が活用されるようにするために必要な対応策・環境整備について検討したものである。

2. 議論の背景

WGでは、地域・社会貢献活動の一環として顧客や地域住民に向けて自主的に情報提供を行う事業者、その取組についてヒアリングを行った。また、事業者のこれらの取組では多くのケースで地方公共団体と連携していることから、事業者と行政との連携の視

点で検討するため、公民連携を推進する地方公共団体にもヒアリングを行った。これらのヒアリングを受けて、①地域・社会貢献活動の一環として顧客や地域住民に向けて自主的に情報提供を行う事業者が増えていること、②地方公共団体においてもこのような事業者の力を活かす新たな公民連携の取組が増加していること、③このような事業者の取組において、福祉や防犯等の情報と比べ、消費者関連情報はそれほど活用されていないといった実情が存在することの3点を背景に議論を行った。

3. 報告書における提案内容※

報告書では、自主的に情報提供を行う事業者の取組を紹介し、このような事業者の取組において消費者関連情報を活用してもらうために消費者行政が目指すべき姿を示している。特に、事業者へのヒアリングでは、行政側の窓口を一本化してほしい、行政は事業者の意見やニーズをもっと汲み取ってほしいといった要望が聞かれたが、その実現に向けた対応策として、①地方公共団体と事業者による共創型情報提供モデルと、②国と事業者の対話に基づく共創体制（対話を行うプラットフォーム）の構築・整備等を提案している。

4. 消費者委員会意見

消費者委員会は、WGの報告書を受け、本年8月に意見を発出した。本意見では、消費者庁及び関係行政機関に、事業者との間でこのような連携体制が構築されるよう、本報告書を参考に、できるだけ速やかに検討や取組を推進するよう求めている。また、地方公共団体においても、事業者の取組において消費者関連情報をより積極的に活用してもらうよう、本報告書を参考に、検討や取組が推進されることを期待している。そして、事業者による取組に対し、消費者行政に関わる関係行政機関が支援し、消費者団体等が連携・協力を行うことにより、消費者に対して有益な情報が的確に提供されることを期待している。

※ 消費者委員会ウェブページには報告書全文と概要が掲載されている。報告書本文の他、各社・各団体等の取組が取組事例集として巻末資料にまとまっているのでご覧いただきたい。 https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2021/houkoku/202108_winwin.html