

2016年度名古屋市・NPO法人消費者被害防止ネットワーク東海共催セミナー  
「消費者志向経営の推進に向けた事業者の取り組み」議事録（概要）

2016. 11. 17

報告 Cネット東海事務局 野澤

I. 開催状況

- ・日時：2016年11月10日（木）午後2：00～4：30
- ・会場：イオンコンパス名古屋駅前会議室5F
- ・参加者：40名（主催者・事務局含めて）

II. セミナー議事録概要

<司会> Cネット東海理事・検討委員 花井 泰子



司会を担当したCネット東海 花井理事

1. 開会の挨拶：名古屋市市民経済局消費流通課・課長 森下 素夫(もとお)

消費者市民社会づくりを事業者側からの視点から見ると消費者志向経営となる。

事業者、消費者のそれぞれの取り組みがうまく合わされば、暮らしやすい社会が実現する。本日のセミナーが皆様のこれからの事業活動にお役に立てるものになることを期待する。



開会の挨拶をされる名古屋市市民経済局消費流通課 森下課長

## 2. 講演「消費者志向経営の推進に向けた事業者の取り組み」

講師：長谷川 公彦氏

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）顧問

「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」メンバー

「消費者志向経営の推進に向けた事業者の取り組み」について、パワーポイント及びレジュメを使って解説いただいた。

- ◇ 「消費者志向経営」に関連する社会的背景
- ◇ 消費者基本計画に掲げられた「消費者志向経営促進」
- ◇ 「消費者志向経営」とは～消費者志向経営推進検討会報告書から～  
\*取組の柱と取組内容の例（ガイドライン）、具体例の紹介
- ◇ 今後の取り組み～広がりのある展開に向けて～

～資料別紙（略）



講演をされるACAP顧問、長谷川公彦氏

<質疑応答> Q：参加者発言 A：講師回答・意見

Q：「売ってよし」「買ってよし」「世間よし」というが、本当にそうか？最近のポケモンGOの件では疑問がわく。

A：企業も行政も、社会的影響を考える必要があると思う。（企業は）開発段階で折り込む必要もある。

Q：公共教育の不足もある。被害にあわないためには、消費者教育も必要。

A：消費者教育基本法が制定されて一定進んだ。しかし、省庁の壁もある。たとえば学校教育は文科省、消費者教育は消費者庁。連携が進んでいない面もある。スペインでは、子供向け消費者教育について、憲法に定めてある。人づくりは国づくりという視点が大切。

Q：Webサイト（スマホ・インターネット）での広告を打つことが多くなったが、チェックが甘い面もある。行政による規制は難しいのか？中国の監視システム等。

A：JARO（日本広告審査機構）で、消費者のクレームを受け付けている。企業が自己コントロールすることが重要。

Q：行政規制は難しい。消費者と事業者の情報格差を埋めるために、(消費者への) 自立支援をしている。企業も消費者に向かって、正しい企業活動をしてもらいたい。

A：ACAPでも会員活動として、顧客満足度をどう掴むのかの悩みもあり、検討している。社内の有機的連携が必要だが、部門間の壁で苦勞もある。高齢者の苦情が増えているが、コミュニケーションが成り立たない場合もある。



会場からは消費者志向経営について、事業者・消費者双方から意見や質問が出された。

### 3. 差止請求や申入れの事例紹介 (消費者契約法、景品表示法関連)

- (1) チケット販売事業者の会員規約等に対する申入れ 伊藤 陽児弁護士
  - ・はじめに、消費者団体訴訟制度の概要説明とCネット東海の紹介をした。
  - ・事例紹介では、払い戻し義務を一切負わないとする条項はじめ、5つの是正申入れ条項について、基本的にすべて改善がされた。
- (2) 介護付有料老人ホームの入居契約書に対する申入れ 岩城 善之弁護士
  - ・解約した場合の家賃等不返還条項はじめ、2つの是正申入れ条項について、基本的には削除された。
- (3) ウォーターサーバーの契約約款に対する申入れ 青山 玲弓弁護士
  - ・サイト上の記載の問題点指摘、利用規約上の8項目の是正申入れについて、損害賠償責任の免除等3項目は改善がされた。改めて2項目について再申入れ予定である。



Cネット東海の最近の申入れ事例報告をする、上から伊藤・岩城・青山の3人の弁護士

4. 閉会の挨拶：Cネット東海理事・事務局長 野澤 厚美

・名古屋市と共催の消費者志向経営セミナーは、今後も定期的で開催するので、引き続き参加をお願いしたい。また消費者被害防止の活動支援のために、入会・寄付にもご協力いただきたい。

<別紙>

参加アンケート

以上