

2014年10月23日  
一般社団法人 日本ヒーブ協議会  
代表理事 上田 稚子

## 消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会に 日本ヒーブ協議会が参加しました！

日本ヒーブ協議会が内閣府消費者委員会の「消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会」に参加しました。

テーマ：「消費者基本計画の検証・評価と新消費者基本計画への要望について」

日時：平成26年9月16日(火) 13:58-16:01

場所：消費者委員会大会議室 I

出席者：(委員)石戸谷委員長代理、阿久澤委員、岩田委員、齋藤委員、高橋委員、夏目委員、橋本委員、唯根委員  
(団体)全国消費者行政ウオッチねっと

全国消費者団体連絡会

日本経済団体連合会

日本ヒーブ協議会

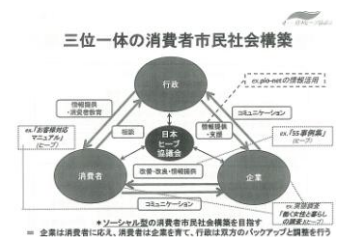
日本弁護士連合会

(事務局)黒木事務局長、井内審議官、大貫参事官



ヒーブ協議会からは上田代表理事、鈴置副代表理事の2名が代表で参加しました。「消費者基本計画」というテーマのもと、ヒーブの発表内容は下記の通りです。

- ・日本ヒーブ協議会の説明(活動とスタンス、成果物としての冊子紹介)
- ・企業間ネットワーク形成はもちろんのこと、①「企業と消費者の相互理解の促進によるギャップの縮小化」
- ②「企業と行政間のネットワーク形成による消費者への情報伝達」を促進させるべきである。
- ・消費者教育は消費者、行政、企業の三者の三位一体が理想の形である。しかし、消費者と行政、消費者と企業のコミュニケーションは形成されつつあると思うが、企業と行政の情報交換はまだ十分とは言えない。
- ・ソーシャル型の消費者市民社会実現には消費者、企業、行政それぞれが自発的にコミュニケーションを取り合うよう連携を強化した関係になるべきである。
- ・ダイバーシティ対応が求められる消費者対応の実態を、ヒーブ協議会が消費者支援研究所の協力を得て実態を把握調査し、お客様対応のノウハウとしてまとめる予定。これらの実態調査を企業と行政が共有することで、スムーズな対応や信頼確保につながると考えており、行政の連携を期待している。



### ソーシャル型の消費者市民社会にむけた 協働(コラボレーション)提案

- ・行政と企業におけるダイバーシティ対応の情報共有  
ex. 高齢者及び多国籍対応に向けたノウハウの蓄積と共有
- ・消費者意識の実態把握  
ex. 消費者意識の情報収集(ヒアリング・事例収集・アンケート)
- ・消費者教育  
ex. 消費者支援功労受賞者及び受賞団体との連携

消費者委員会では定期的に意見交換会を実施しています。今回の全体の議事録は内閣府のホームページ(<http://www.cao.go.jp/consumer/iinkai/2014/005/gijiroku/index.html>)に記載がありますので、興味のある方はご覧ください。  
日本ヒーブ協議会の提出資料は<http://www.heib.gr.jp/>にも掲載予定です。