

# 消費者市民社会に向けた消費者と事業者の共創

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP） 専務理事 坂倉忠夫

消費者教育は、消費生活に関する知識や技能を習得するだけでなく、主体的に、消費者市民社会の形成に参画し、発展に寄与できる人を育むものでもあります。消費者市民社会の形成のために欠かすことのできない課題の一つである事業者との共創関係について、公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）専務理事の坂倉忠夫氏にお話を伺いました。

## 1 消費者市民社会とは

消費者市民社会とは、消費者が持続可能な社会の形成のために積極的に参加する社会であり、消費者教育推進法では、「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」と定義されています。

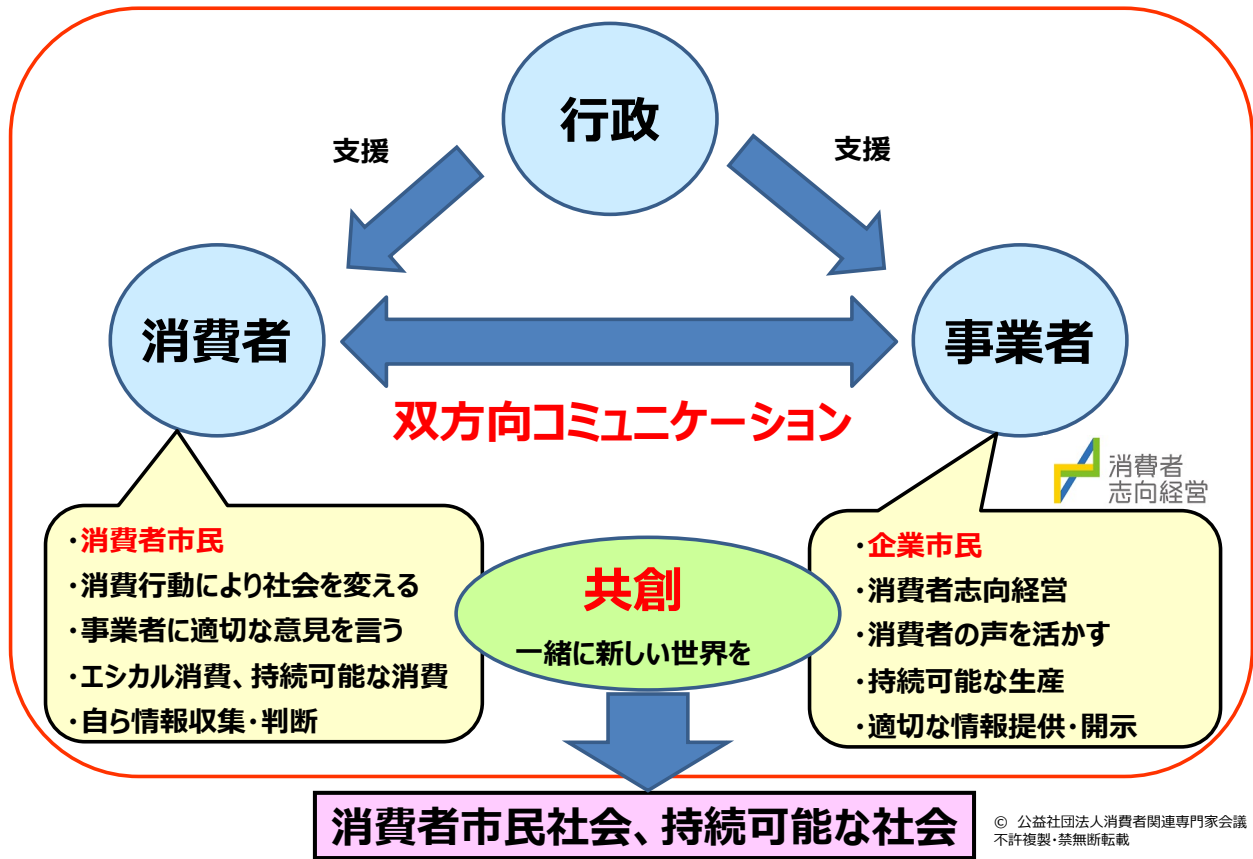
消費者市民社会に向けて、消費者は、消費者市民としてエシカル消費など消費を通じて社会課題の解決に貢献するという持続可能な消費行動により、事業者を育て社会を変えていくことが望まれます。

一方、事業者は、企業市民として、消費者志向経営を進め、消費者の声を製品・サービスに活かすとともに、持続可能な生産、本業を通じた社会貢献を行っていきます。

消費者市民社会の構築は、消費者と事業者、行政が連携して取り組むべき課題です。消費者と事業者が共創し一緒になって新しい世界を創っていく、行政はこれを支援する。これにより消費者市民社会、ひいては持続可能な社会が実現できるのです。

そのためのベースとなるのは、消費者と事業者の双方向のコミュニケーションによる信頼関係の構築です。事業者は消費者に対して適切なタイミングで適切な情報提供・開示を行っていく、消費者は自ら情報収集し適切に事業者へ意見を言う。この双方向のコミュニケーションがベースにあつて初めて、消費者志向経営とエシカル消費の好循環を生み、消費者と事業者の共創が進み、消費者市民社会、持続可能な社会の実現につながっていくのです。

## 消費者市民社会に向けた消費者と事業者の共創



近年はデジタル化が進み消費者のコミュニケーション手法も変化してきており、事業者へ直接申し出る消費者は減少傾向にあります。今後はデジタルも活用し、事業者は消費者との接点を増やしオンとオフの融合により最適なコミュニケーションを図ることが求められる一方、消費者もアンテナを広げて自ら情報収集し事業者に適切な意見を申し出ることが望まれます。



## 2 消費者市民を育む消費者教育

消費者市民社会を創っていくための重要な活動の一つが消費者教育です。

以前の消費者教育は、どちらかといえば個々の消費者の自立を支援し、消費者被害に遭わないための教育が中心でした。現在は消費者教育の範囲が広がり、社会の一員として、よりよい社会のために積極的に参画する、消費行動を通じて持続可能な社会の発展に寄与するという、消費者市民を育む教育も行われるようになってきました。そのためには、各主体が連携してライフステージにあわせた消費者教育を行っていかねばなりません。

事業者も、商品・サービスの正しい使い方などの啓発はもちろんのこと、地域の消費者教育への参画や従業員に向けての消費生活教育などの実施が望まれます。

事業者や団体の消費者関連部門の責任者、担当者で構成する公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）では、消費者志向事業者団体として、消費者市民社会の実現に向けて幅広い消費者啓発活動を行っています。

### (1) ACAP消費者啓発資料常設展示コーナー

消費生活センターや大学に開設している「ACAP消費者啓発資料常設展示コーナー」では、商品やサービスの正しい使い方、製品の基礎知識から生活提案など暮らしに役立つ情報満載の冊子やパンフレットなど、ACAP会員企業・団体が作成した、消費者啓発資料を展示、配布しています。

<https://www.acap.or.jp/activity/enlightenment/displaycorner/>



## (2) バーチャル工場見学

オンラインで簡単に工場見学の疑似体験ができるように、ACAP会員企業が公開しているコンテンツをカテゴリー別にまとめ、ACAPホームページ内に「バーチャル工場見学」として公開しています。生産現場での「ものの成り立ち」を手軽に学ぶ機会として、教育現場や家庭での学習にご利用いただけます。

<https://www.acap.or.jp/activity/enlightenment/virtualfactory/>

## (3) ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」

消費者問題に対する社会的関心を高めるため、1985年より毎年実施している消費者問題に関する論文募集です。最優秀作品には「内閣府特命担当大臣賞」が授与されます。

<https://www.acap.or.jp/activity/enlightenment/teigen/>

## (4) 講師派遣

行政や学校、消費者団体などの依頼に応じて、消費者や学生、事業者などを対象とした講座に講師を派遣しています。

<https://www.acap.or.jp/activity/koshihaken/>

## 3 最後に

消費者市民社会は、消費者が主役となって行動する社会であり、安全・安心な消費社会、持続可能な社会につながります。

今後、消費者と事業者が双方向のコミュニケーションを深め消費者と事業者の共創が進むこと、多様な主体が連携して消費者市民を育む消費者教育を推進することにより、消費者市民社会の実現につながることを期待しています。

