

第3回消費者委員会 開催要旨

当社は、取締役会の諮問委員会として、消費者に関連する施策の重要事項について議論を行い、取締役会に報告することを目的に「消費者委員会」を設置しています。

下記の通り、第3回消費者委員会の開催要旨をお知らせします。

記

1. 開催日 2025年6月12日(木)

2. 参加者

社内取締役委員4名(1名欠席)、社外取締役(独立)委員1名※に加え、以下の社外有識者4名が参加。

	氏名	所属・役職 (開催日時点)
委員長	小塚 莊一郎	学習院大学法学部教授
委員	白石 裕美子	弁護士 新和総合法律事務所
委員	寺内 淳一	パナソニック株式会社CS統括室長
委員	増田 悦子	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長

※ 社外取締役(独立)委員は、新保史生 慶應義塾大学総合政策学部教授

3. 議題と主な意見

(議題1) 第三者への信用情報の開示に関する事案報告

- ・成りすまし被害に遭った消費者は、具体的にどのような被害が見込まれるか、また被害の拡大を防ぐために消費者は何をすれば良いかを心配すると考えられるため、信用情報開示報告書にてご確認いただけるポイントを説明するなど、丁寧に説明すべきである。
- ・本人確認書類の紛失・盗難時にカード会社や警察へは届け出をするものの、本人申告制度が認知されていない場合もあることから、認知度向上に向け対応すべきである。

(議題2) クレジット・ガイダンスに関する報告

- ・加盟会員や消費者におけるクレジット・ガイダンスのより一層の利用を促進できないか。

(議題3) 消費者価値提供プロジェクトチームの活動報告

- ・消費者サービスに関するホームページの案内を改善する際には、消費者に正確に真意が伝わるよう言葉遣いや表現を工夫すべきである。
- ・情報開示など、ホームページ来訪の目的が明確な消費者にとって、画面遷移に時間を要することはストレスに繋がるため、リニューアルにあたって留意すべきである。

(議題4) 2024年度下期 消費者関連実績報告

- ・信用情報について知っていただくための研修や業界団体と協働して実施している学生向けの出張講座は有効。若年層への研修等の機会を増やすなど、一層の周知に向け取り組むべきである。

以上