

# 人にやさしいデジタル・ガバメント ー消費者・個人の視点からー

サステナビリティ消費者会議（CCFS）代表

（一財）CSOネットワーク代表理事

# 古谷由紀子

消費者・個人の視点から  
持続可能な社会を目指して

## 所属

- ・（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）監事
- ・サステナビリティ消費者会議（CCFS）代表
- ・（一財）CSOネットワーク代表理事
- ・日本経営倫理学会理事

## 主な委員等

- ・消費者庁「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」
- ・総務省「プラットフォームサービスに係る利用者情報の取扱いに関するWG」
- ・経産省・総務省「企業のプライバシーガバナンスモデル検討会」

## 企業等

- ・企業の品質・倫理・コンプライアンス・デジタル等委員

## 主な著作物

- ・「『持続可能な消費』を進めるために」企業と社会フォーラム(2017)
- ・「現代の消費者主権ー消費者は消費者市民社会の主役となれるかー」芙蓉書房出版(2017)
- ・「『責任あるビジネス』における実践と課題ー国際合意・基準からの考察ー」JABESサステナビリティ経営研究(2020)

## 専門分野

- ・CSR、SDGS、人権などサステナビリティに関する分野、消費者志向経営、持続可能な消費、消費者教育、製品安全等消費者関連分野、コンプライアンス、リスクマネジメントなどの分野

# デジタル社会と消費者・個人

## Society5.0から見るデジタル社会



出所：内閣府Webサイト

### 事例

- ・ 「動画配信サービスを無料期間内に退会したのに、料金を請求された」
- ・ 「中学生の息子が、コロナ禍でオンライン授業を受けるためのモバイル端末で、オンラインゲームをしてしまい高額請求された」

### 消費者・個人にとって

- ・ メリットが実感できない
- ・ 健康、豊かさ、便利な生活ばかりか？
  - ・ 全国の消費生活センターに寄せられた相談中、「デジタルコンテンツ」に関する相談が2番目に多い（93万件中約8万件）  
（出所：令和3年度 消費者白書）
- ・ 問題は複合的
  - ・ デジタルデバインド、データ利活用方法、ビジネス倫理、プライバシーなどの人権、社会の支援の不足、消費者教育、消費者の知識・スキルなど

### 社会にとって

- ・ **社会・環境課題**（気候変動、人権問題、人口減少、高齢化など）は解決できるか？
  - ・ データは活用されているか
  - ・ 課題は一層複雑化、解決がむずかしくなっている
  - ・ 問題は複合的
    - ・ データの有効活用、企業の責任あるビジネス、一人ひとりの意識・行動、連携・協働
    - ・ デジタルによる解決が別の課題を生むこともある

デジタルの世界だけでは解決できない

デジタルの世界だけでは解決できない

# デジタル社会における 消費者（個人）・市民組織からの取組み

啓発・教育

提言

協働

・ デジタル社会の実現は、持続可能な社会の実現に向けて、それぞれの役割の発揮と協働のなかで行われるべき

・ 消費者・個人（保護、エンパワーメント）

- ・ 消費者啓発・教育
- ・ 注意喚起

・ 事業者（責任あるビジネス）

- ・ ダイアログ、第三者意見への参加、提言
  - ・ 【参照】CSR、SDGs、ビジネスと人権に関する指導原則

・ 連携・協働（マルチステークホルダーの取組み）

- ・ ビジネスと人権に関する諮問委員会⇒BHRに関する行動計画推進円卓会議
  - ・ ビジネスと人権 市民社会プラットフォーム（BHRC）
- ・ SDGs推進円卓会議（2016年～）
  - ・ SDGs市民社会ネットワーク

サステナビリティ消費  
者会議（2018年3月）



（一財）CSOネットワー  
ク発行（2021年10月）



サステナビリティ消費者  
会議【企業への提言】  
「ネットサービスの利用  
規約の適正化に向けて」  
(2019.11.23)

【論文】古谷「『責任あるビジネス』  
における実践と課題—国際合意・基準  
からの考察—」JABESサステナビリ  
ティ経営研究（2020年）

# デジタル・ガバメントへの提案

## デジタルによる社会・環境課題の解決への期待（気候変動、人権、格差、教育など）（参考：SDGs）

- 行政によるデータの蓄積・提供：企業へ、市民（組織）へ
- 基盤の提供：プラットフォーム

## デジタル環境の整備への対応

- IT利用環境
- メリットの実感
- 消費者啓発・教育

## デジタル社会におけるマイナス面への対応

- 人権侵害、個人のせい弱性の考慮への促進
- 社会的支援、サポート

## デジタル環境の整備だけでは解決できないことへの対応

- ビジネスの在り方の問題（CSR、ESG、国連「ビジネスと人権に関する指導原則」、OECD:責任ある企業行動に関するデューディリジェンス・ガイド）
- 消費者被害の解決（消費者保護）

## 透明性・多様な主体の参画の確保

- 【参照】社会的責任に関する円卓会議 <https://www5.cao.go.jp/npc/sustainability/forum/index.html>
  - 多様な主体が対等な立場で参加し、政府だけでは解決できない課題に協働して取り組むための新しい枠組み（2009年3月）（マルチステークホルダープロセス）
  - 冊子「『地域円卓会議』のススメ」

### ビジネスと人権に関する指導原則（2011年）

- 人権を**保護**する国家の**義務**
- 人権を**尊重**する企業の**責任**
- 人権侵害からの**救済**の必要



NAP（2020年10月）

「新しい技術の発展に伴う人権」を横断的事項に



内閣府Webサイト（2012年3月発行）

【事例】地域円卓会議 in 茨城 2021  
「ポストコロナ時代の人材育成とサードプレイス ～地域における居場所と出番の創出～」（2021年3月20日実施）

# 参考

- 「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」（令和2年12月25日閣議決定）
  - デジタルの活用により、一人ひとりのニーズに合ったサービスを選ぶことができ、多様な幸せが実現できる社会～誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化～



- 理念を中心に、多様な「人」を視野に
  - 「誰一人取り残さない」：SDGsを定めている「我々の世界を変革する：持続可能な開発のための2030アジェンダ」の理念