

消費者・事業者との連携・協働に向けて

消費者志向経営の普及を目指して

持続可能な社会の実現に向けた社会課題を解決するには、従来から実施している事業者に対する規制や消費者に対する支援に加えて、消費者と事業者とが共通の目標の実現に向けて協力して取り組むこと(協働による取組)を促す必要があります。



消費者庁では、「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営である消費者志向経営を推進しています。具体的には、事業者団体や消費者団体と共に「消費者志向経営推進組織」というプラットフォームを形成し、「消費者志向経営優良事例表彰」や「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」等の推進活動を行っています。

消費者志向経営の概念

第5期消費者基本計画（令和7年3月閣議決定）に基づき推進

目標 持続可能な社会に貢献する

定義

「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営

消費者

事業者が提供する商品・サービスを現在、若しくは将来利用又は、関与する可能性のある主体
※消費者の多様化の結果、捉えられる消費者の例：高齢者、外国人、障がい者、地域住民、エンドユーザー、従業員等

共創・協働

事業者が消費者との双方向コミュニケーションにより、消費者がわくわくする商品・サービス・体験を共有し、消費者とのWIN-WINの関係になること

社会価値

事業者が本業を通して、地域や社会の課題解決に寄与し、社会全体の持続可能性の向上を目指すことから生み出されるもの

活動

○みんなの声を聴き、かついかすこと

○未来・次世代のために取り組むこと

○法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

消費者志向自主宣言・フォローアップ活動とその推進の仕組み

事業者

宣言

・各事業者が取り組むことを自主的に宣言・公表（理念・方針、具体的な実績・計画等）

行動

・宣言・公表した内容に基づき、取組を実施

結果

・実施した取組の具体的な内容・結果を公表（フォローアップ）

推進組織

可視化（見える化）

- ・公表された内容を消費者、社会へ広く発信（推進組織のウェブサイト等）
- ・シンポジウム・セミナー等を通じた周知活動
- ・優良事例の表彰（消費者志向経営優良事例表彰）

など

公益通報者保護制度

消費者の安全を損なうような不祥事は、事業者内部の労働者等からの通報で明らかになる場合も少なくありません。通報した労働者等が、通報したことを理由に解雇や降格等の不利益な取扱いを受けないよう保護するとともに、公益通報に関し事業者や行政機関がとるべき措置等を定めることで、消費者の安全や利益に関わる法令が守られるようにするのが公益通報者保護制度です。

法律改正により、令和4年6月1日から、事業者には内部通報に対応するための体制整備等が義務付けられたところ、消費者庁では、内部通報体制の整備に関する指針を策定し、その解説を公表しています。また、事業者の体制整備の一助となるよう、経営者や従業員向けの動画や内部規程のサンプルを含む「内部通報制度導入支援キット」を公表し、周知・啓発を行っています。

また、消費者庁では、公益通報者保護制度についての御相談を受け付ける窓口として「公益通報者保護制度相談ダイヤル（一元的相談窓口）」を設置しています。

各種資料については、「公益通報者保護制度ウェブサイト」に掲載していますので御参照ください。

〇はじめての公益通報者保護法（消費者庁HPより）

〇啓発ポスター

「あなたのお勤め先に内部通報窓口はありますか？」



●従業員向け解説動画



●経営者向け解説動画



●内部通報制度導入支援キット



公益通報者保護制度相談ダイヤル（一元的相談窓口）

電話 03-3507-9262(平日9:30～12:30、13:30～17:30 ※土日祝日及び年末年始を除く)

公益通報者保護制度（最新情報はこちらをご覧ください）

▶ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/whistleblower_protection_system/

公共料金政策

公共料金等の新規設定・変更に際して、消費者利益を擁護する観点から所管省庁と協議を行っています。特に、重要な公共料金等の新規設定・変更に際しては、物価問題に関する関係閣僚会議に付議しています。

最近の物価問題に関する関係閣僚会議の開催実績

開催日	案 件
令和元年 6月28日	消費税率の引上げに伴う25グラム以下定形郵便物等の料金改定
令和元年 8月30日	消費税率の引上げに伴う公共交通運賃 ^(※1) の改定及びJR北海道の運賃改定
令和3年 6月29日	NTT東西のプライスカップ設定
令和4年 10月7日	東京都特別区・武三地区タクシーの運賃改定
令和5年 5月16日	電力会社7社 ^(※2) の規制料金の改定
令和6年 5月21日	25グラム以下の定形郵便物等の料金改定

※1 鉄 道：JR旅客会社、民鉄大手15社、東京地下鉄、大阪市高速電気軌道及び5大都市の公営地下鉄の運賃
バ ス：東京大手民営バス9社、大阪シティバス及び5大都市の公営バスの運賃

タクシー：東京都特別区・武三地区に係るタクシーの運賃

※2 北海道電力株式会社、東北電力株式会社、東京電力エナジーパートナー株式会社、北陸電力株式会社、中国電力株式会社、四国電力株式会社、沖縄電力株式会社

非常時における生活関連物資等の価格安定への対応

災害等の非常時においては、生活関連物資等の価格の高騰や買占め及び売惜しみが生じないように、関係省庁と連携しながら生活関連物資等の販売状況や物価動向の把握を行っています。

賃金上昇と物価上昇の関係についての消費者の理解醸成

消費者の物価に関する理解を促進する取組として、賃金上昇が巡り巡ると物価上昇をもたらす得るという共通理解を消費者を含めた社会全体で醸成する必要があります。消費者庁では、消費者の物価に対する理解を促進するための動画コンテンツを作成し、周知を図っています。



- ◆ 物の値段はどうやって決まる？
 - ◆ 日本の物価・賃金、世界と比べてここが変！
 - ◆ 物価をウォッチしよう！
- などをテーマにわかりやすく解説しています。



3～5分
で見られ
ます！

動画はこちらから

賃金上昇と物価上昇の関係についての動画コンテンツ

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/price_measures/

便乗値上げ情報 消費者受付ウェブ窓口の設置

便乗値上げと疑われる情報を早期に把握するため、「便乗値上げ情報 消費者受付ウェブ窓口」を設置しています。

便乗値上げ情報 消費者受付ウェブ窓口

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/price_measures/price_gouge/