

目標

持続可能な社会に貢献する

第4期消費者基本計画より(令和2年3月閣議決定)

「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営

定義

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

○みんなの声を聴き、かついかすこと

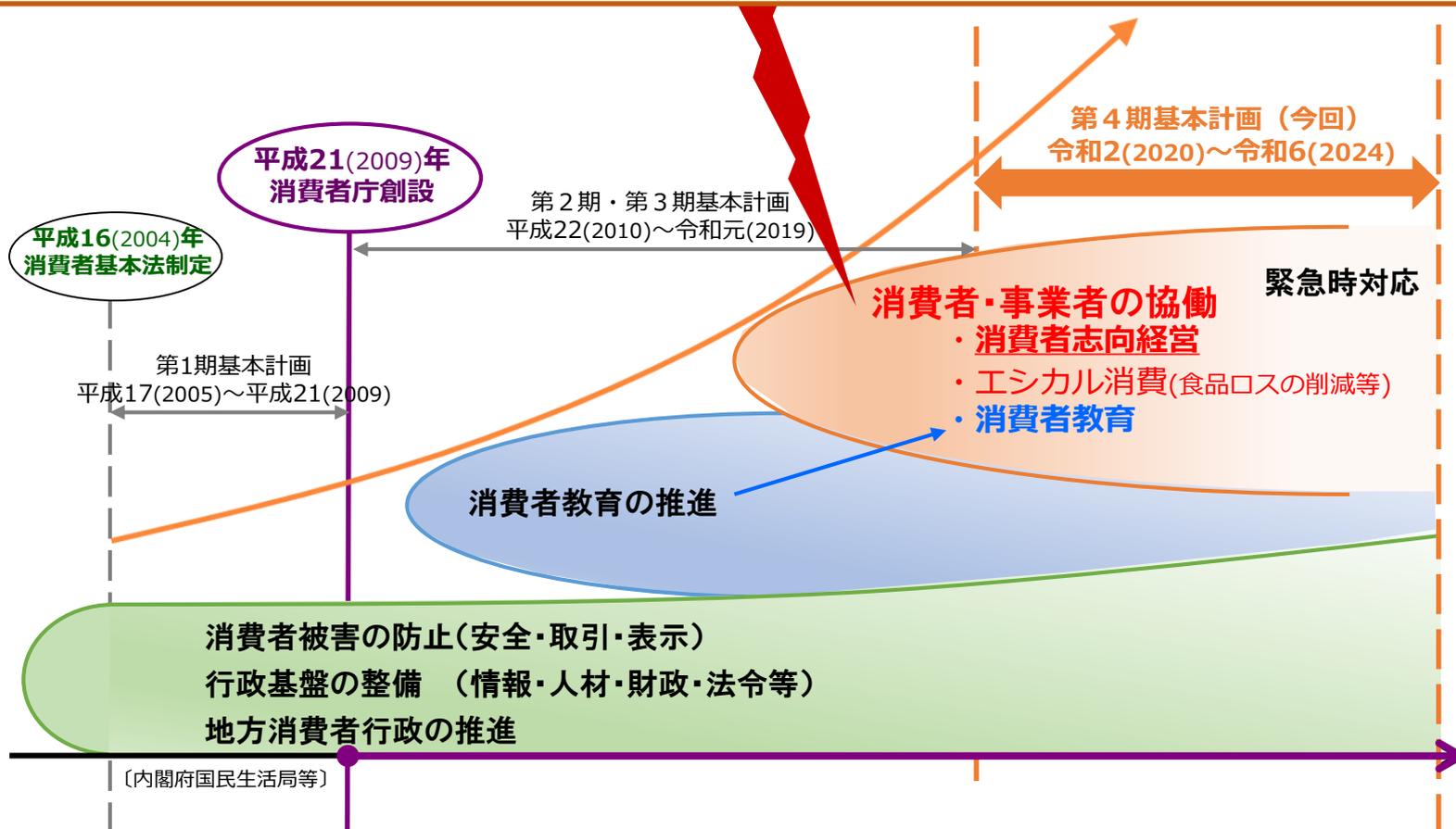
○未来・次世代のために取り組むこと

○法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

活動

従来から実施している ①事業者に対する規制 ②消費者に対する支援 に加えて、
今後は、持続可能な社会の実現に向けた社会的課題を解決する観点から、
③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)
を促す必要がある！

【消費者基本計画(令和2年3月31日 閣議決定)】



消費者志向経営の推進体制

事業者による自主宣言・実践

事業者自らが消費者志向経営に取り組む
ことを宣言・公表

(理念・方針・具体的な取組内容・体制等)



宣言した内容に基づき、消費者志向経営
の取組を実践



取り組んだ内容を評価・公表

(事業者自らがフォローアップ)

全国467事業者
が自主宣言
(令和5年4月末現在)

情報発信
周知活動

シンポジウム
セミナー
優良事例表彰
連絡会
etc

推進組織(プラットフォーム)

事業者
団体



消費者
団体



行政

- ・日本経済団体連合会
- ・経済同友会
- ・消費者関連専門家会議(ACAP)
- ・日本ヒープ協議会
- ・全国消費者団体連絡会
- ・全国消費生活相談員協会
- ・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)
- ・消費者庁

有識者

※令和3年度の委員名

消費者志向経営の推進に関する有識者検討会

- (座長) 名和高司委員 一橋ビジネススクール 国際企業戦略専攻 客員教授
- 蟹江憲史委員 慶応義塾大学大学院政策・メディア研究科 教授
- 光田侑司委員 日本青年会議所 副会頭
- 山口真奈美委員 日本サステナブル・ラベル協会 代表理事
- 半澤智委員 日経BP日経ESG経営フォーラム 主任研究員
- 古谷由紀子委員 サステナビリティ消費者会議 代表
- 笠井清美委員 日本経済団体連合会 ソーシャル・コミュニケーション本部 上席主幹

自主宣言事業者の 周知活動

- ・ 消費者志向経営推進組織ウェブサイト（消費者庁ウェブサイト内）への自主宣言事業者名および自主宣言・フォローアップ活動を掲載。
- ・ 優良事例表彰の事業者や取組内容をはじめ、自主宣言事業者を各所での講演等で紹介。

はじめての自主宣言 ガイドブックの作成

- ・ 消費者志向経営を始める事業者に向けて、始め方やポイントを解説するガイドブックを作成。消費者志向経営推進組織ウェブサイト（消費者庁ウェブサイト内）に掲載。
- ・ 自主宣言やフォローアップの流れ、消費者志向経営実践のチェックシート、優良事例を掲載し、事業者へ実践するための情報やヒントを提供するツールとして活用。

消費者志向経営に 関する連絡会の開催

- ・ 消費者志向経営の理解を深め輪を広げる場として、2021年7月に発足し、原則毎月の定期開催。（2023年度は原則毎月第3水曜日）
- ・ 有識者による講演や自主宣言事業者による取組事例等を紹介し、消費者志向経営の輪を拡大、より深く理解頂く機会とする。

消費者志向経営 優良事例表彰

- ・ 平成30年度(2018年度)消費者志向経営優良事例表彰から毎年度開催。（令和5年度(2023年度)で6回目となる）
- ・ 表彰の枠組みや応募フォームのシンプル化により応募事業者の負担を軽減する等、より多くの事業者に応募頂けるよう適宜検討を行って表彰している。
- ・ 表彰式・SDGsフォーラム等を通じ、受賞企業の優れた取組を取り上げて、事業者が参考になるような情報発信を行っている。

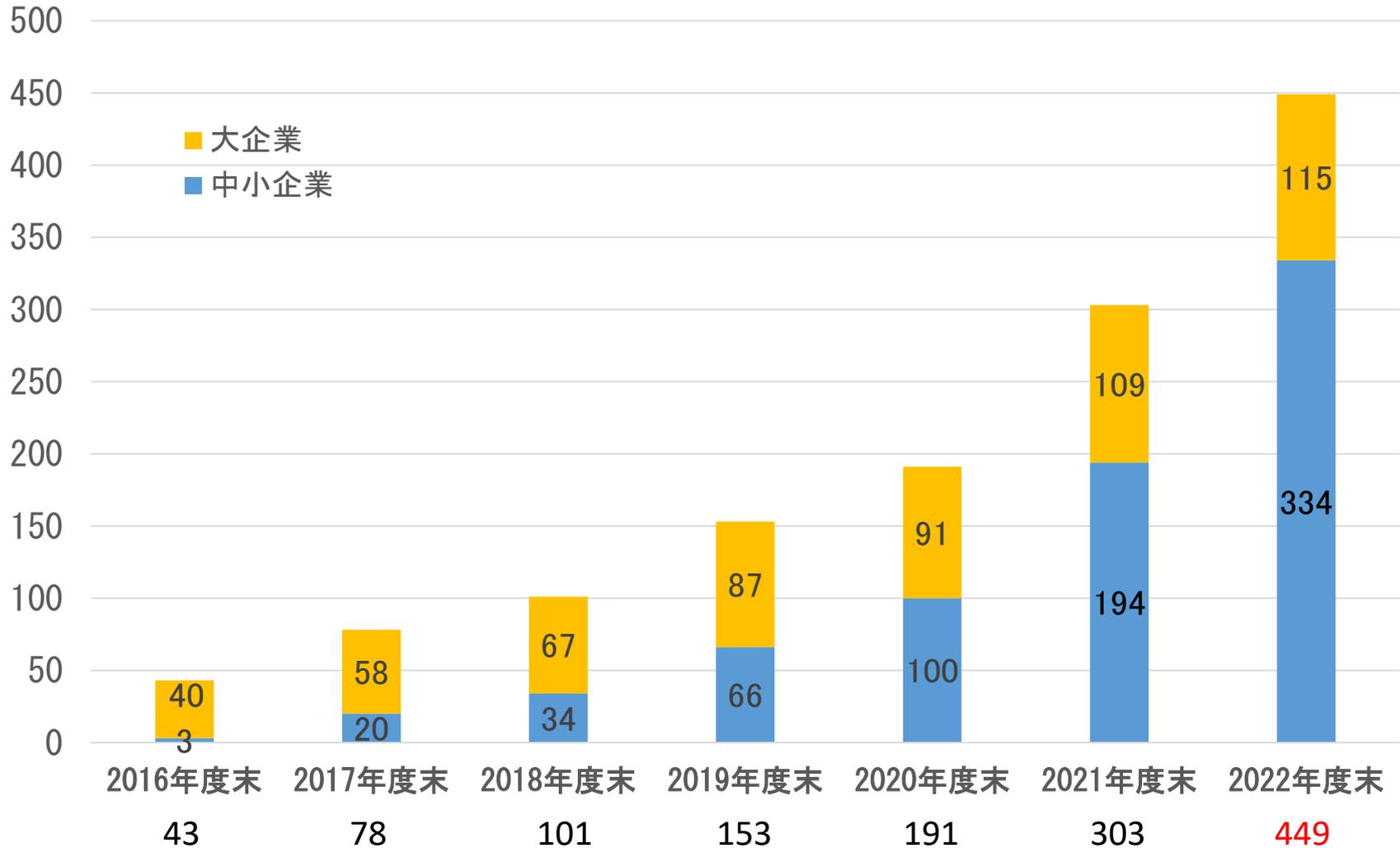
はじめての自主宣言ガイドブック



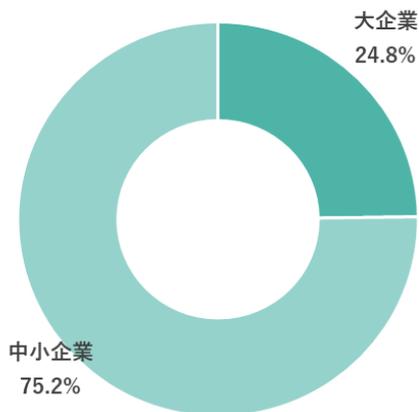
消費者志向経営優良事例表彰



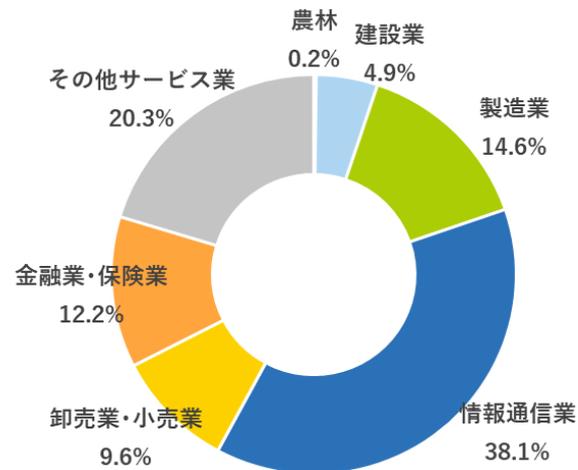
消費者志向自主宣言事業者数の推移



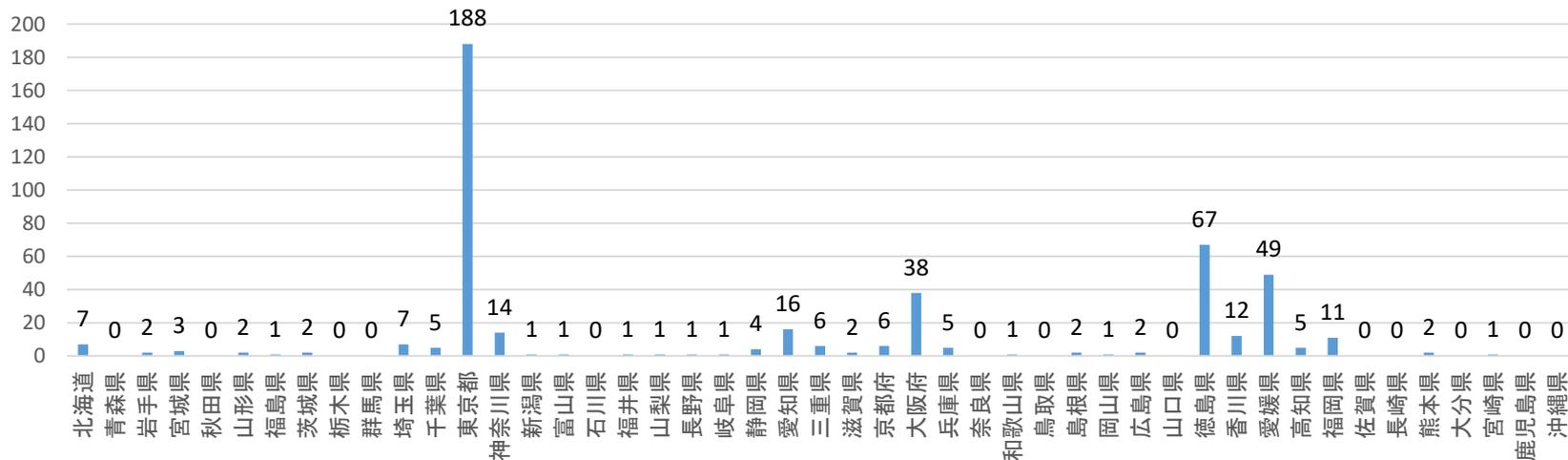
企業規模別分類



業種別分類



都道府県別 消費者志向自主宣言事業者数



(備考)2023年4月末受付分467事業者の内訳。各事業者の事業内容等を基に消費者庁で分類。

目的

消費者と事業者が**共創・協働**して新しい持続可能な経済社会を構築するために、

- 消費者志向経営をより深く理解してもらう機会
- 消費者志向自主宣言事業者同士等の情報交換を通して消費者志向経営の輪の拡大を目的とする。
(令和3年7月に発足)

活動

開催頻度等

- 原則月1回

プログラム

- 有識者による講演
- 自主宣言事業者の取組紹介 等

対象者

- 消費者志向自主宣言事業者

講演テーマ

- 消費者志向経営の理解を深めるための講演
- 消費者志向経営の推進に資するテーマの講演

		講演①		講演②	
令和3年	第1回	7/16 (木)	名和 高司 氏 (一橋ビジネススクール国際企業戦略専攻客員教授) 「新常態時代の消費者志向経営」～キャピタリズムからパーパスズムへ～		
	第2回	8/19 (木)	鈴木 禎久 氏 (株式会社電通 執行役員) コロナが変えた消費行動と消費者志向の経営ヒント	明治安田生命保険相互会社 明治安田生命の消費者志向経営	
	第3回	9/16 (木)	松尾 憲久 氏 (日本アパレルファッション産業協会副理事長 兼 マツオインターナショナル株式会社代表取締役社長) ファッション産業のあゆみと未来 ～持続可能な業界への道標	パルシステム生活協同組合連合会 パルシステムが実践する消費者参加型の商品開発	
	第4回	10/21 (木)	渡辺 達朗 氏 (専修大学 商学部 教授) 循環経済化と食品ロス削減フードシェアリングの取り組みを中心に	農林水産省 国連食料システムサミット	
	第5回	11/18 (木)	若林 直樹 氏 (京都大学 経営管理大学院 教授) 顧客志向的な企業の組織と文化のあり方	内閣府 企業版ふるさと納税	
	第6回	12/17 (金)	笹谷 秀光 氏 (千葉商科大学基盤教育機構 教授 ESG /SDGs コンサルタント) 「SDGsをビジネス戦略にどのように組み込むことができるか-消費者との協創力-」	内閣府 SDGs未来都市	

消費者志向経営に関する連絡会

			講演①	講演②	
令和4年	第7回	1/20 (木)	岡田 正大 氏 (慶應義塾大学大学院 経営管理研究科 教授) 社会・環境課題の解決と個別企業の競争優位 (CSV 戦略の要諦)		
	第8回	2/17 (木)	神田 昌幸 氏 (東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会 輸送局長) 東京2020大会におけるD&Iとパラリンピック		
	第9回	4/21 (木)	消費者庁 「消費者志向経営の推進に関する有識者検討会報告書」報告		
	第10回	5/19 (木)	祖川 嗣朗 氏 (株式会社広沢自動車学校 代表取締役) 「広沢自動車学校の消費者志向自主宣言(パーパス)取組」	佐々木 達哉 氏 (味の素株式会社 執行役専務) 「味の素グループのパーパス経営の実践について」	
	第11回	6/16 (木)	伊藤 友博 氏 (株式会社 Insight Tech 代表取締役社長) 「「声が届く世の中を創る」の実現に向けた挑戦」	坂倉 忠夫 氏 (公益社団法人消費者関連専門家会議 専務理事) 「消費者志向経営推進組織の取組」	
	第12回	7/21 (木)	岡田 恵子 氏 (ウイリス・タワーズワトソン株式会社Employee Experience Business, International Geography Leader) 「消費者志向経営と従業員エンゲージメント」	永沢 裕美子 氏 (公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 代表理事 副会長) 「消費者志向経営推進組織の取組」	
	第13回	9/15 (木)	遠藤 直紀 氏 (株式会社 ビービット 代表取締役) 「高品質な顧客体験によってロイヤルカスタマー創出を目指す」	中村 尚美 氏 (一般社団法人日本ヒーブ協議会 代表理事) 「消費者志向経営推進組織の取組」	
	第14回	10/20 (木)	大松 孝弘 氏 (株式会社デコム 代表取締役) 「リサーチの専門家でない人のための『消費者インサイト理解の基礎』」	浦郷 由季 氏、山田 浩史 氏 (一般社団法人全国消費者団体連絡会 事務局長) 「消費者志向経営推進組織の取組」	
	第15回	11/17 (木)	藤平 達之 氏 (株式会社博報堂/株式会社SIXストラテジック・クリエイティブ・ディレクター/LUXデザイナー) 「パーパスを起点に新しい顧客体験を開発するアプローチ」	坪田 郁子 氏 (公益社団法人 全国消費生活相談員協会 専務理事) 「消費者志向経営推進組織の取組」	
	第16回	12/16 (金)	蟹江 憲史 氏 (慶應義塾大学大学院 教授) 「折り返し点を迎えたSDGsとこれからの変革へ向けて」		
	第17回	1/26 (木)	石原 卓典 氏 (京都先端科学大学 講師) 「ナッジとインセンティブの行動経済学」	香山 真 氏 (住友生命保険相互会社 執行役専務) 「行動経済学に基づいた健康増進型保険“住友生命「Vitality (バイタリティ)」”」	
	第18回	2/15 (木)	小野塚 征志 氏 (ローランドヘルガー パートナー) 「DXによる消費者志向経営の進化」	山田 佑 氏 (日本経済団体連合会 ソーシャル・コミュニケーション本部 上席主幹) 日本経済団体連合会 活動内容紹介	
	令和5年	第19回	4/12 (水)	名和 高司 氏 (京都先端科学大学 教授/一橋大学ビジネススクール 客員教授) 「消費者志向経営に関する基調講演 (パーパス経営)」	
		第20回	5/17 (水)	生駒 芳子 氏 (日本エシカル推進協議会会長/株式会社アートダイナミクス代表取締役/消費者庁サステナブル・ファッション・サポーター/内閣府・消費者委員会委員/伝統工芸ブランドHIRIMEプロデューサー) 「サーキュラー・ファッションがもたらす 消費者と事業者のコミュニケーションとは？」	

平成30年度より特に優れた消費者志向経営の取組を表彰 これまで延べ**53事業者**が受賞

○平成30年度

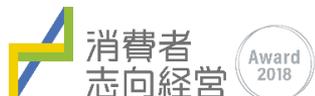
内閣府特命担当大臣表彰 1件

花王(株)



消費者庁長官表彰 3件

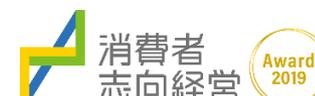
損保ジャパン日本興亜(株)
 明治安田生命保険相互会社
 (株)ニチレイフーズ



○令和元年度

内閣府特命担当大臣表彰 1件

(株)広沢自動車学校



消費者庁長官表彰 3件

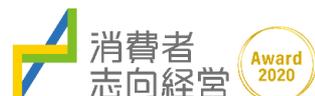
花王(株)
 サントリーホールディングス(株)
 日本生命保険相互会社



○令和2年度

内閣府特命担当大臣表彰 1件

ライオン(株)



<総合枠>

消費者庁長官表彰 1件

日清食品ホールディングス(株)



<特別枠>

消費者庁長官表彰 5件

味の素(株)
 アスクル(株)
 オイシックス・ラ・大地(株)
 城北信用金庫
 不二製油グループ本社(株)

○令和3年度

内閣府特命担当大臣表彰 1件

ピジョン(株)



<総合枠>

消費者庁長官表彰 2件

住友生命保険相互会社
 (株)愛媛銀行



<特別枠>

消費者庁長官表彰 4件

(株)ロッテ
 パルシステム生活協同組合連合会
 積水ハウス(株)
 (株)クラダシ

<複数事業者取組枠>

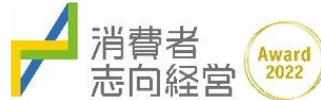
選考委員長表彰 1件

花王(株) (他 1 事業者)
 ライオン(株)

○令和4年度

内閣府特命担当大臣表彰 1件

ユニ・チャーム(株)



消費者庁長官表彰 7件

アスクル(株)(他20事業者)



アース製薬(株)、オルビス(株)、

江崎グリコ(株)、花王グループカスタマーマーケティング(株)、シオノギヘルスケア(株)、

(株)スタイリングライフ・ホールディングス BCL カンパニー、スリーエム ジャパン(株)、

(株)生活の木、第一三共ヘルスケア(株)、日本ロレアル(株)、

ネスレ日本(株)ネスレピュリナペットケア、ピップ(株)、(株)ファンケル、(株)フローフシ、

(株)ペリカン石鹸、マース ジャパン リミテッド、メルヴィータジャポン(株)、

森永製菓(株)、ユニリーバ・ジャパン・カスタマーマーケティング(株)、ロート製薬(株)

三井住友海上火災保険(株)

味の素(株)

四国旅客鉄道(株)

三信化工株式会社(他1事業者)

いただきます.info

アフラック生命保険(株)

明治安田生命保険相互会社

花王株式会社

(平成30年度大臣表彰)

- 消費者・顧客の立場に立って、心を込めた“よきモノづくり”を行うための企業理念が社内に浸透しており、この理念に基づいて具体的な取組が多岐にわたって展開されている点を高く評価

〈主な取組〉

消費者の声を商品に活かす仕組み

- 消費者相談に寄せられる声をデータベースに登録し、全社で共有した上で、商品改良や表示改善等に活用
- 社員の高齢者への共感力の向上を目的として高齢者体験ワークショップを実施



環境負荷ゼロへの取組

- より環境負荷の少ない容器包装を目指し、詰め替えや付け替え用製品の開発を積極的に推進



ユニバーサルデザインへの取組

- 全ての人々が購入前の製品情報の取得から購入・使用・廃棄までストレスを感じないよう、製品等の開発・改善を実施



力の弱い方でも押しやすくなったらくらくポンプの泡ハンドソープ

株式会社広沢自動車学校

(令和元年度大臣表彰)

- 卒業後もSNS等を活用したきめ細やかなアフターフォローを行うなど、従来の自動車学校の枠に捕らわれず、消費者側に踏み込んだ活動をされており、消費者とのコミュニケーションが優れている点を高く評価

〈主な取組〉

顧客との効果的なコミュニケーション

- 全指導員にスマートフォンを支給し、LINE等で顧客とのコミュニケーションを取っている
- 卒業後も定期的に交通安全の呼び掛け等を通じて、事故や違反がないかヒアリングし、その内容を全体会議で共有し、教習内容の質向上を図っている
- こうした活動の結果、広沢自動車学校を卒業した顧客の卒業後1年以内の普通自動車の事故率※は、平均値よりも低下している
※ 広沢自動車学校：0.67%、徳島県平均：0.92%

地域と連携した交通安全教室等の実施

- 地域の安全確保に向け、警察署・学校と連携し、交通事故の疑似体験ができる「VR」を活用した交通安全教室を開催
- 教育委員会等と連携し、初任者教員を対象とし、交通安全のための学校教育に関するインターンシップを開催



ライオン株式会社

(令和2年度大臣表彰)

- 事業を通して清潔・健康分野に取り組んでいるところ、顧客のニーズを商品開発に取り入れている。また、乳幼児から高齢者まで幅広く、長期にわたって健康習慣づくりを働き掛け、その結果を数値で管理している点を評価

〈主な取組〉

顧客の特性に合わせた商品開発

- 高齢者や妊婦等の**身体的負荷の低減等**を実現する「**こすらない**」浴室清掃洗剤を開発、市販し、市場におけるシェアの拡大も図った。



顧客の特性に合わせたサービス開発

- 歯磨きを嫌がる子供に歯磨き習慣を楽しく教えるIOT技術を活用した**サービスの提供**



顧客との長期的なコミュニケーション

- 長年に渡る啓発活動により、歯科医に頼るだけでなく、消費者自ら、適切な歯みがき習慣を身に付ける行動変容を確認。
(※12歳児の虫歯罹患比率、30年間で80%→20%)
- 市場規模が20年間で1.5倍に拡大する等の事業拡大に寄与。

ピジョン株式会社

(令和3年度大臣表彰)

- アンケートや授乳の行動観察を実施する等、母親や乳児のニーズ・声を積極的に収集し、他社と差別化した商品開発に繋げている点や、極低出生体重児の命を守るための活動を推進するなど、社会課題の解決に向けた取組を積極的に行っている点を評価

〈主な取組〉

収集した消費者の声を活かした商品開発

- 昨年、新たに「**ピジョン柏の葉モニタールーム**」を開設。
- 「母乳を冷凍保存するフリーザーパックを使用する際に、パックの折り返し部分等に母乳が一部溜まって、無駄になってしまう。**母乳は一滴も無駄にしたくない。**」という消費者の声をもとに、折り返しを無くしたり、口元を従来より広げた「**新たな母乳フリーザーパック**」の**発売**につなげた。



社会課題の解決に向けた積極的な取組

- 母乳バンク**(ドナーから母乳を集め、極低出生体重児に対して低温殺菌処理を行い安全なドナーミルクを提供)の拠点は世界50カ国以上に600カ所以上あるが、日本では1カ所のみであった。そこで同社は、ドナーミルクの供給不足を解消するため、**国内第2の拠点「日本橋 母乳バンク」を本社内に開設**した。また、母乳バンクの認知度向上のため、普及啓発活動にも積極的に取り組んでいる。

ユニ・チャーム株式会社 (令和4年度大臣表彰)

○様々な立場の消費者の声をもとに「口元が見えるマスク」や「蚊を寄せ付けない香りがするカプセルを搭載した紙おむつ」等の商品開発にいかしている。また、世界で初めて^(*)の紙おむつの循環型リサイクルを実現し、消費者と共創して資源循環型社会の形成に取り組んでいる点を評価。

(*) 詳細は下段「環境負荷を削減する循環型リサイクルの取組」を参照

〈主な取組〉

様々な立場の消費者の声を活かした商品開発

- 聴覚障がいがある方の中には、相手の口元の動きから話を理解する方もおられ、コロナ禍でマスクをしている方が増えて苦労されていることが分かった。そこで**口元が見えるマスク**を開発した。
- 東南アジアで蚊が媒介するデング熱の危険性が高まっていることから、赤ちゃんのデング熱の感染を防止するため、**蚊を寄せ付けない香料をウエストテープに塗布した紙おむつ**を開発した。



環境負荷を軽減する循環型リサイクルの取組

- 使用済み紙おむつのパルプを新たな紙おむつの吸収体の一部に使用する**水平リサイクル**を世界で初めて実現。使用済紙おむつが「**新しい紙おむつの材料**」になり、処理にかかる**環境負荷の低減**を期待できる。
- このリサイクルの実現には、**消費者が使用済み紙おむつの分別を行うことが不可欠**であり、この啓発にも取り組んでいる。

