

# 消費者志向経営について



令和4年1月27日 消費者志向経営セミナーin四国

消費者庁 参事官(公益通報・協働担当)

橋 橋 康 英

# キーワード

E S G

S D G s

C S V

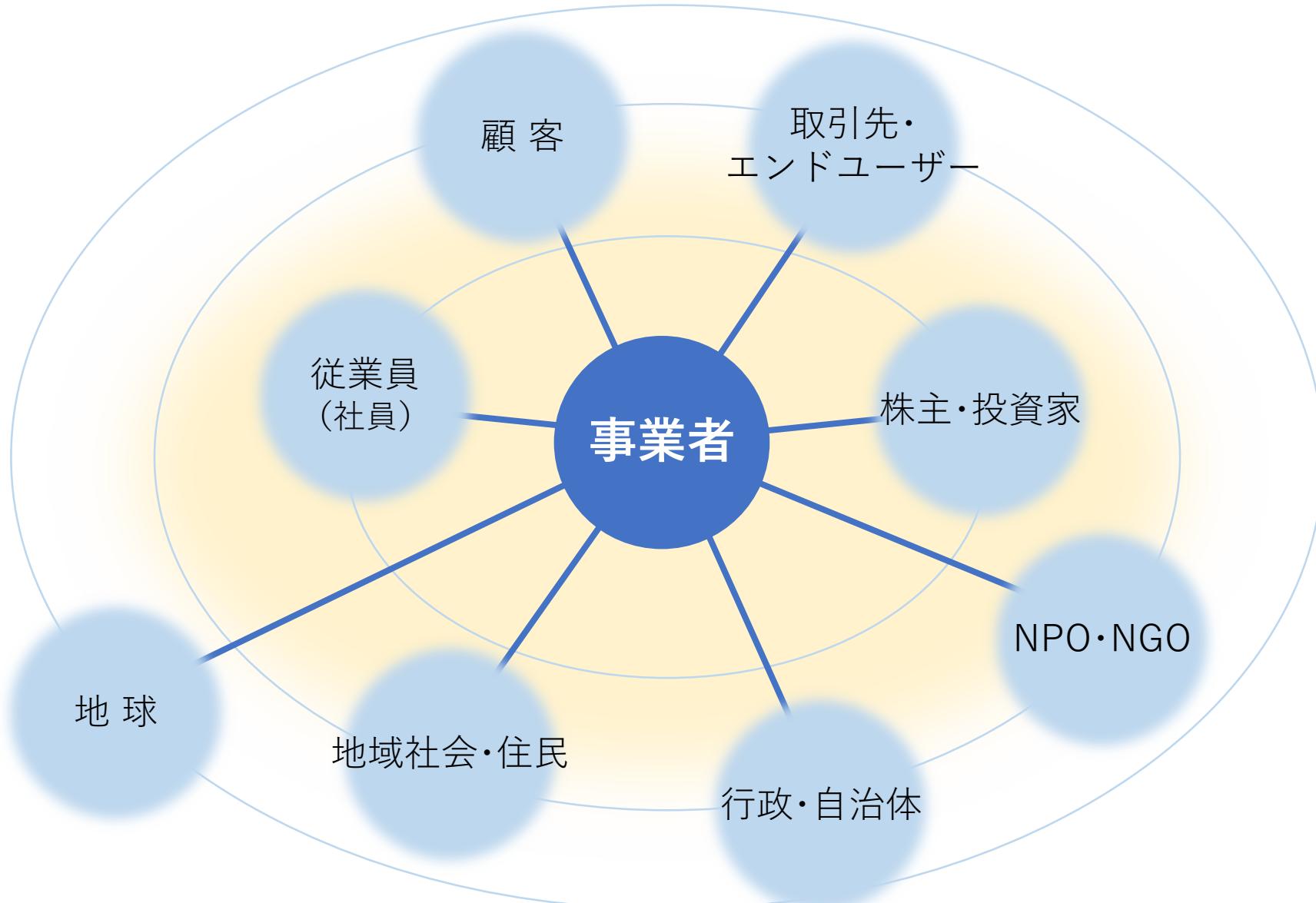
志(パーサス)

C S R

新しい資本主義

三方良し

マルチステークホルダ -



# 岸田総理所信表明演説・自由民主党政権公約等

## 岸田内閣総理大臣 所信表明演説【抜粋】

〔令和3年10月8日 第205回国会〕

企業が、長期的視点に立って、株主だけではなく、従業員も、取引先も恩恵を受けられる「三方良し」の経営を行うことが重要です。 非財務情報開示の充実、四半期開示の見直しなど、そのための環境整備を進めます。

## 自由民主党 政権公約 重点事項【抜粋】

〔令和3年10月8日〕

企業が長期的な目線に立ち、「株主」のみならず、「従業員」「消費者」「取引先」「社会」にも配慮した経営ができるよう、環境整備を進めます。 このため、コーポレート・ガバナンスや、企業開示制度のあり方を検討します。

## 自由民主党 政策BANK【抜粋】

〔令和3年10月8日〕

社会のデジタル化などに対応した消費者行政の強化を通じ、消費者の安全・安心を守ります。また、質の高い消費を通じた持続可能な社会の実現に向け、自立した消費者の育成や、消費者と事業者との協働を進めます。

# 消費者志向経営の概念

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

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

定義

活動

## 消費者志向経営

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

## エシカル消費

- ・食品ロスの削減
- ・サステナブルファッショの推進
- ・被災地の復興支援 等



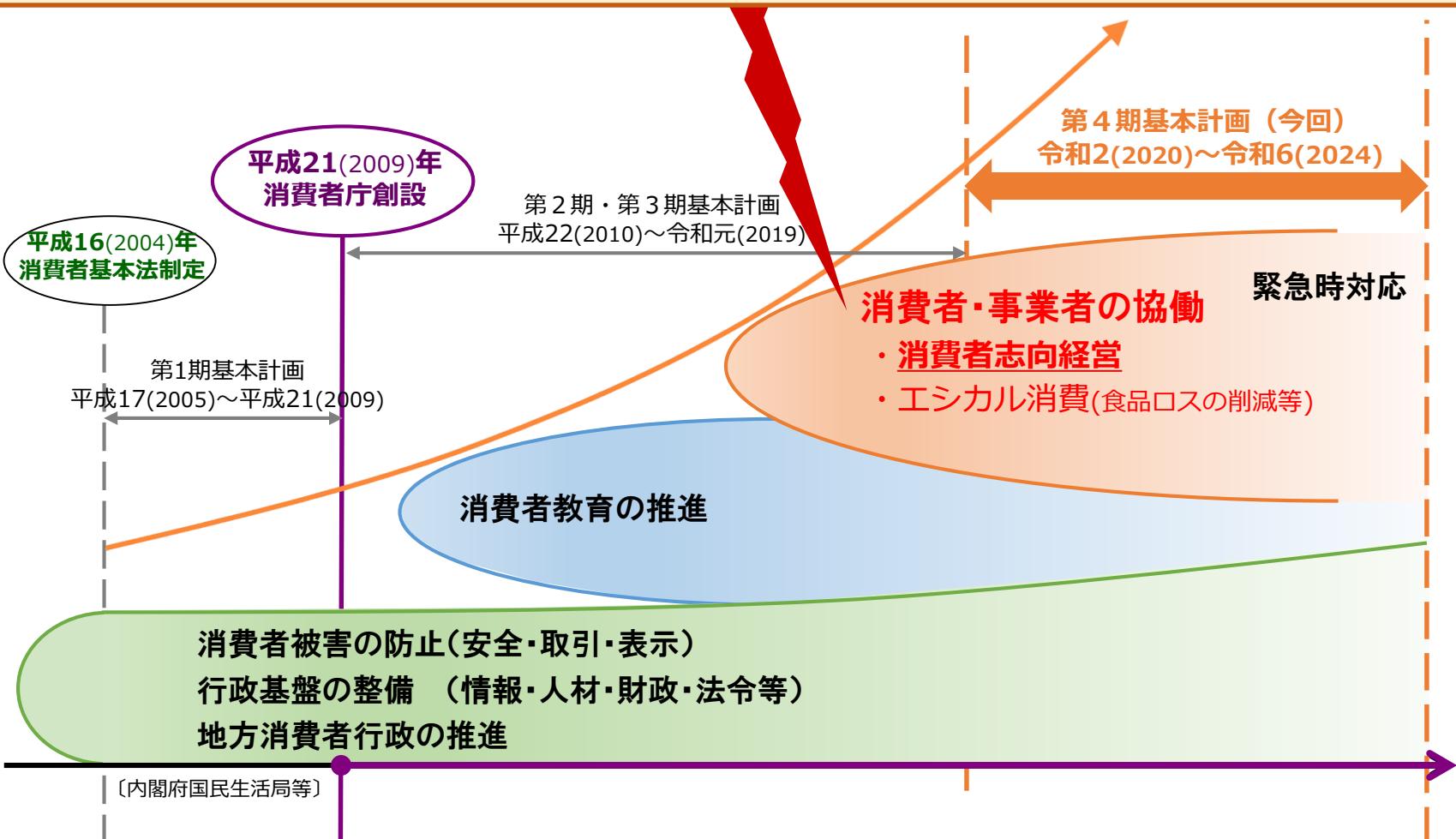
SDGsの実現



# 消費者・事業者の協働 <消費者基本計画>

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254事業者

が自主宣言  
(令和3年11月末)

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)

- ・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

事業者  
団体



消費者  
団体



行政

## 有識者

### 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 慶應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

# 消費者志向経営 自主宣言事業者数 (都道府県別) <令和3年11月末現在>



ブロック	都道府県名	事業者数
北海道・東北	北海道	4
	岩手県	1
関東	埼玉県	2
	千葉県	2
	東京都	89
	神奈川県	5
	新潟県	1
	山梨県	1
	静岡県	1
中部・北陸	愛知県	5
	三重県	2
	滋賀県	1
近畿	京都府	2
	大阪府	16
	兵庫県	3
	和歌山県	1
	島根県	1
中国・四国	岡山県	1
	広島県	2
	徳島県	54
	香川県	9
	愛媛県	44
	高知県	4
	合 計	254

## 【参考】企業規模別分類

大企業と中小企業は約半々  
半数強(56.5%)は中小企業の自主宣言

企業規模	事業者数	
大企業	107	(42.1%)
中小企業	147	(57.9%)
合計	254	

## 【参考】ビジネスモデル別分類

B to C が 3 分の 2 を占めるが、  
3 分の 1 は B to B 企業が自主宣言 ⇒ B to B for C

ビジネスモデル	事業者数	
B to C	186	(73.2%)
B to B (for C)	68	(26.8%)
	254	

四国4県で  
111社

# 消費者志向経営 自主宣言事業者一覧 (都道府県別)

<令和3年11月末現在 254事業者>



No	都道府県	自主宣言事業者名
1	北海道	アバコミュニケーションズ(株)
2		(株)T.M.Community
3		(株)リアル・インテンション
4		(株)PLUS
	青森県	—
1	岩手県	みちのくコカ・コーラボトリング株式会社
	宮城県	—
	秋田県	—
	山形県	—
	福島県	—
	茨城県	—
	栃木県	—
	群馬県	—
1	埼玉県	石坂産業(株)
2		ベストセレクション株式会社
1	千葉県	キッコーマン(株)
2		ONEWALK(株)
1	東京都	あいおいニッセイ同和損害保険(株)
2		(株)アイスタイル
3		(株)アクアウェブ
4		アクサ生命保険(株)
5		アクサ損害保険(株)
6		アクサダイレクト生命保険(株)
7		アサヒグループホールディングス(株)
8		朝日生命保険(相)
9		味の素(株)
10		アスクル(株)
11		アフラック生命保険(株)
12		イーデザイン損害保険(株)
13		(株)イワサ・アンド・エムズ
14		ウェブスター・マーケティング(株)
15		エイチ・エス損害保険(株)
16		SMBC日興証券(株)
17		(一社)日本エステティック業協会
18		F P サテライト(株)
19		エファタ(株)
20		オイシックス・ラ・大地(株)
21		大塚ホールディングス(株)
22		花王(株)
23		(株)きの
24		キユーピー(株)
25		(株)キューピック
26		キリンホールディングス(株)
27		(株)クラダシ
28		グロウクリニック
29		(株)コーセー

No	都道府県	自主宣言事業者名
30	(東京都)	サッポロビール(株)
31		(株)資生堂
32		ジブラルタ生命保険(株)
33		城北信用金庫
34		昭和産業(株)
35		積水化学工業(株)
36		積水ハウスグループ
37		セゾン自動車火災保険(株)
38		ソニー生命保険(株)
39		損害保険ジャパン(株)
40		SOMPOひまわり生命保険(株)
41		ダイアナ(株)
42		第一生命保険(株)
43		大樹生命保険(株)
44		太陽生命保険(株)
45		(株)タンタカ
46		チューリッヒ生命
47		チューリッヒ保険会社
48		T & D フィナンシャル生命保険(株)
49		(株)TOCREATEIT
50		(株)テレコメディア
51		東京海上日動火災保険(株)
52		東晶貿易(株)
53		(株)ニチレイフーズ
54		日新火災海上保険(株)
55		日清食品ホールディングス(株)
56		(株)日清製粉グループ本社
57		日本コカ・コーラ(株)
58		日本証券業協会
59		(一社)日本即席食品工業協会
60		日本電気(株)
61		(株)NEXTAGE GROUP
62		ハウス食品(株)
63		(株)猿
64		バルシシステム生活協同組合連合会
65		ビジョン(株)
66		日立グローバルライフソリューションズ(株)
67		富国生命保険(相)
68		ブルデンシャルジブラルタ ファイナンシャル生命保険(株)
69		ブルデンシャル生命保険(株)
70		保険マンモス(株)
71		正モバイル(株)
72		マルハニチロ(株)
73		ミサワホーム(株)
74		三井住友カード(株)
75		三井住友海上あいおい生命保険(株)

No	都道府県	自主宣言事業者名
76	(東京都)	三井住友海上火災保険(株)
77		三井住友海上ブライマー生命保険(株)
78		三井住友トラスト・ホールディングス(株)
79		三井ダイレクト損害保険(株)
80		三菱地所(株)
81		明治ホールディングス(株)
82		明治安田生命保険(相)
83		メットライフ生命保険(株)
84		森永製菓(株)
85		森永乳業(株)
86		ユニ・チャーム(株)
87		ライオン(株)
88		リアル成果マーケティング(株)
89		(株)ロッテ
1	神奈川県	(株)Crepas
2		(株)小島ラベル印刷
3		東洋羽毛工業(株)
4		(株)ファンケル
5		(株)ライフアカデミア
1	新潟県	一正蒲鉾(株)
	富山県	—
	石川県	—
	福井県	—
1	山梨県	アルソア本社(株)
	長野県	—
	岐阜県	—
1	静岡県	(株)豆乃木
1	愛知県	(株)インターリンクス
2		(株)WEB企画
3		(株)グリットウェブ
4		(株)サンダイア
5		(同)ラビッツ
1	三重県	(株)おやつカンパニー
2		(株)ビズヒツ
1	滋賀県	アレックスメディア(株)
1	京都府	(株)ジャストイット
2		(株)トイント
1	大阪府	グランパスコンサルティング(株)
2		サラヤ(株)
	3	サントリーホールディングス(株)
4		(株)シナジア
5		住いる応援機構(同)
6		住友生命保険(相)
7		大同生命保険(株)
8		ダイドードリンコ(株)
9		(株)ナリス化粧品

# 消費者志向経営 自主宣言事業者一覧 (都道府県別)

<令和3年11月末現在 254事業者>



No	都道府県	自主宣言事業者名
10	(大阪府)	日本ハム(株)
11		日本生命保険(相)
12		パナソニック(株)
13		不二製油グループ本社(株)
14		(株)プレアパッチ
15		ベッド通販セラピス
16		吉本興業ホールディングス(株)
1	兵庫県	(株)WebClimb
2		(株)ウェブリシェ
3		フジッコ(株)
奈良県		—
1	和歌山県	中田食品(株)
鳥取県		—
1	島根県	(株)なかたか
1	岡山県	(株)GLOCAL LINKS
1	広島県	オタフクソース(株)
2		協和行政書士事務所
山口県		—
1	徳島県	(株)旭木工
2		(株)阿波銀行
3		阿波証券(株)
4		(株)あわわ
5		市岡製菓(株)
6		(有)エイブルフーズ
7		(株)エフエム徳島
8		(株)大竹組
9		オートリーホーム(株)
10		鳳建設(株)
11		(有)鹿島タイヤ興業所
12		喜多機械産業(株)
13		(株)キヨーエイ
14		(株)クラッシー
15		社会福祉法人敬老福祉会
16		社会福祉法人健祥会
17		(株)コバヤシ
18		佐々木建設(株)
19		佐々木たたみ店(有)
20		サン電子工業(株)
21		(株)サンフォート
22		(株)シケン
23		四国放送(株)
24		(株)セイコーハウジング
25		(株)高橋ふとん店
26		(株)高畠壱店
27		(株)多田組
28		(株)寺内製作所

No	都道府県	自主宣言事業者名
29	(徳島県)	東光(株)
30		(株)ときわ
31		協業組合徳島印刷センター
32		徳島県教育印刷(株)
33		徳島合同証券(株)
34		生活協同組合とくしま生協
35		(株)徳島大正銀行
36		徳島トヨペット(株)
37		(有)富永石油
38		(株)日誠産業
39		(株)ネオピエント
40		ノヴィルホールディングス(株)
41		(株)パッケージ松浦
42		(株)平惣
43		(株)広沢自動車学校
44		(株)福井組
45		藤田商事(株)
46		富士ファニチア(株)
47		(株)フジみらい
48		(株)projecthome
49		(株)マルハ物産
50		(株)丸本
51		富崎商事(株)
52		(株)山のせ
53		(株)吉岡組
54		(株)ルーチェ
1	香川県	RE100電力(株)
2		(有)エスコートライフ
3		(株)香川銀行
4		香川県ケアマネジメントセンター(株)
5		(株)合同経営
6		三和電業(株)
7		西野金陵(株)
8		日本エネルギー総合システム(株)
9		(株)マルヨシセンター
1	愛媛県	(株)あわしま堂
2		石田クリーニング(株)
3		石鎚酒造(株)
4		今治合同製パン(株)
5		(株)伊予銀行
6		(株)伊予鉄グループ
7		(有)内田パン
8		宇和島自動車(株)
9		(株)愛媛銀行
10		愛媛県信用農業協同組合連合会
11		愛媛信用金庫

No	都道府県	自主宣言事業者名
12	(愛媛県)	愛媛トヨペット(株)
13		えひめ洋紙(株)
14		(株)エフエム愛媛
15		岡田印刷(株)
16		(特非)家族支援フォーラム
17		環境資材(株)
18		金城産業(株)
19		義農味噌(株)
20		生活協同組合コープえひめ
21		(株)古湧園
22		近藤酒造(株)
23		山陽物産(株)
24		四国ガス(株)
25		(有)篠崎ベーカリー
26		(株)ジョイ・アート
27		(株)第一自動車練習所
28		太陽印刷(株)
29		(株)宝荘ホテル
30		(株)玉川製パン所
31		千代の亀酒造(株)
32		(有)つじうち
33		南海放送(株)
34		(株)日本有機四国
35		(株)平野
36		(株)フジ
37		(株)藤井組
38		(株)富士炭化興業
39		(株)母恵夢
40		(株)ホテル椿館
41		マルトモ(株)
42		水口酒造(株)
43		(株)明朗社
44		(株)八木酒造部
1	高知県	(株)高知銀行
2		(有)高知県宿毛自動車学校
3		(有)戸田商行
4		ミタニ建設工業(株)
1	福岡県	(株)東海岸
2	佐賀県	—
3	長崎県	—
1	熊本県	(株)RITA-STYLE
2		(株)利他フーズ
大分県		—
宮崎県		—
鹿児島県		—
沖縄県		—

## 消費者志向経営推進に取り組む目的

- ◇ 消費者庁及び（独）国民生活センターと連携し、**全国をリードする「消費者行政・消費者教育」**を力強く展開。「消費者志向経営」についても全国に先駆けて挑戦し、「健全な市場の形成」と「経済の好循環」を目指す。
- ◇多くの事業者から「消費者志向経営」に賛同していただき、各事業者で取り組む内容を「自主宣言」という形で力強くPRすることで、**一層の業績拡大につながること**を期待。

## 推進のための具体的な取組

- ◇ **「とくしま消費者志向経営推進組織」**を設立(平成29年度)。シンポジウムの開催や県内事業者への消費者志向自主宣言呼びかけ等、消費者志向経営に関する周知活動を行う。
- ◇ **「地域×企業のためのSDGs実践セミナー」**を開催(令和2年度)。消費者庁による消費者志向経営に関する紹介や、自主宣言事業者の講演の機会を設けた。
- ◇ 徳島県が県内事業者を対象とした**フォローアップセミナー**を開催(令和元年度以降は毎年)。**消費者志向経営自主宣言をするにあたり必要な活動を説明**。令和2年度は、事業者の担当者が、フォローアップ活動について意見交換するグループワークを実施。



令和2年度フォローアップセミナーでの  
グループワークの様子

## 消費者志向経営推進に取り組む目的

- ◇ 健全で安全・安心な消費社会と持続可能な社会の実現に向け、**消費・環境の面からSDGsの達成に寄与**することを目指す。
- ◇ 事業者が消費者を重視した事業活動を主体的に行う「**消費者志向経営**」の拡大と、消費者自身による環境や人、地域に配慮した消費行動である「**おもいやり消費(エシカル消費)**」の一体的な普及・啓発に取り組む「**えひめ消費者志向おもいやり経営**」を推進。

## 推進のための具体的な取組

- ◇ 「**えひめ消費者志向おもいやり経営セミナー**」を実施(令和2年度、令和3年度)。愛媛県によるえひめ消費者志向おもいやり経営の説明、消費者志向経営優良事例表彰受賞者による事例紹介、消費者庁による消費者志向経営の推進のための取組の説明の機会を設けた。
- ◇ 「**えひめ消費者志向おもいやり経営推進シンポジウム**」を開催(令和2年度)。
- ◇ 「**えひめ消費者志向おもいやり自主宣言事業者紹介動画**」を公開(令和2年度)。
- ◇ 「**えひめ消費者志向おもいやり自主宣言の証交付式**」を開催(令和2年度)。



令和2年度「えひめ消費者志向おもいやり経営セミナー」の様子

# 消費者志向経営優良事例表彰

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**24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2年度

内閣府特命担当大臣表彰 1件

**ライオン(株)**

消費者庁長官表彰 6件

味の素(株)

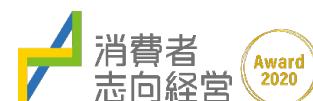
アスクル(株)

オイシックス・ラ・大地(株)

城北信用金庫

日清食品ホールディングス(株)

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)**

消費者庁長官表彰 6件

住友生命保険相互会社

(株)愛媛銀行

(株)ロッテ

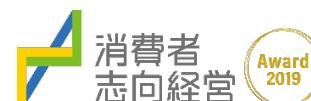
パルシステム生活協同組合連合会

積水ハウス(株)

(株)クラダシ

選考委員長表彰 1件

花王(株) × ライオン(株)



# 令和3年度 消費者志向経営優良事例表彰

昨年度に引き続き、1事業者での応募による「総合枠」・「特別枠」を設定

今年度から、複数事業者での応募による協働取り組みを評価する「複数事業者協働取組枠」を新設

## 1事業者での応募

### 総合枠

消費者を向いた「経営」全体を見る表彰

「自主宣言」・「フォローアップ活動」とともに公表済の事業者

### 特別枠

消費者を向いた「活動(特定の領域での秀でた取組)」を見る表彰

「自主宣言」公表済・「フォローアップ活動」公表予定の事業者  
「自主宣言」公表予定の事業者

## 複数事業者での応募 (新設)

### 複数事業者協働取組枠

消費者を向いた「複数事業者による協働取組活動」を見る表彰

「自主宣言」・「フォローアップ活動」とともに公表済の事業者が1社以上参加

「自主宣言」公表済・「フォローアップ活動」公表予定の事業者  
「自主宣言」公表予定の事業者

いずれも応募可能

選考委員会による評価・選定

大臣賞  
… 1件程度

長官賞  
… 2件程度

長官賞  
… 3件程度

選考委員長賞  
… 1件程度

- 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



消費者の声を活かす  
「エコーシステム」



装具を付け買い物に  
出かける職員

### 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



スマートホルダーにより、詰め替え用製品が本体そのものとして使用可能に

### ユニバーサルデザインへの取組

- 全ての人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

- 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



- 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



歯ブラシにアタッチメントを付け専用のアプリ「歯磨きのおけいこ」を提供

### 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

- 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。



# 消費者志向経営に関する連絡会について



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

▶ 月1回／原則、第3木曜日12時～13時

## 対象者

▶ 消費者志向自主宣言事業者

## 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

## 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  
(各分野の有識者や実務者等)

開催日	有識者による講演	自主宣言事業者の取組紹介 等
第1回 7/16(金)	名和高司氏（一橋ビジネススクール国際企業戦略専攻 教授） 新常態時代の消費者志向経営 ～キャビタリズムからバーバシズムへ～	
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） ファッショング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 パルシステムの消費者参加型商品開発
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 地方創生推進事務局 企業版ふるさと納税 地方創生応援税制
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） 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 一消費者との協創力一	内閣府 地方創生推進事務局 地方創生に向けたSDGsの推進
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)	キリンホールディングス株式会社 CSVバーバスを軸としてキリンがお客様と創る未来

自由民主党 消費者問題調査会 提言  
～ポストコロナ社会の新しい消費者政策を拓く～ 【抜粋】

〔令和3年7月6日提言〕

## 1. 消費者・事業者の協働による経済社会構造の変革

### (1) 消費者志向経営の推進

消費者志向経営については、消費者志向経営を実践する事業者が広がり、そうした事業者の質の高い製品・サービスを、消費者が支持し積極的に購入することで、当該事業者が成長し、その結果、消費者の生活の向上と消費者志向経営の取組がさらに広がるという拡大好循環を生み出し、持続可能な社会の構築につなげていくことが重要である。

このため、まずは消費者志向自主宣言事業者の裾野を広げて消費者志向経営の「見える化」を図る観点から、既存の表彰制度の見直しを検討し、中小企業を含め事業者の自主宣言の取組を促進することが重要である。その際、複数の企業が連携して消費者の便益向上を図る等の先進的な取組を促進する仕掛けについても検討を行うべきである。自主宣言事業者同士が情報交換・連携を行う場となるプラットフォームの構築により、取組の進化を図るべきである。

消費者志向経営を実践する事業者の成長を支援する観点からは、ESG投資が加速している現状を参考に、消費者志向経営の概念を整理しつつ、消費者志向経営実践事業者が市場において評価され、資金調達の円滑化が促される仕組みを構築することも必要である。また、将来的にはコーポレートガバナンス・コードやスチュアードシップ・コードへの反映も視野に入れた検討を進めるべきである。

# 【おまけ】公益通報者保護法の一部を改正する法律（令和2年6月12日公布）

近年も社会問題化する事業者の不祥事が後を絶たず ⇒ 早期是正により被害の防止を図ることが必要

## ①事業者自ら不正を是正しやすくするとともに、安心して通報を行いやすく

○事業者に対し、内部通報に適切に対応するために必要な体制の整備等(窓口設定、調査、是正措置等)を義務付け。具体的な内容は指針を策定【第11条】

※中小事業者(従業員数300人以下)は努力義務

○その実効性確保のために行政措置(助言・指導、勧告及び勧告に従わない場合の公表)を導入【第15条・第16条】

○内部調査等に従事する者に対し、通報者を特定させる情報の守秘を義務付け(同義務違反に対する刑事罰を導入)【第12条・第21条】

## ②行政機関等への通報を行いやすく

○権限を有する行政機関への通報の条件【第3条第2号】

(現行) 信じるに足りる相当の理由がある場合の通報 (改正) 氏名等を記載した書面を提出する場合の通報を追加

○報道機関等への通報の条件【第3条第3号】

(現行) 生命・身体に対する危害 (改正) 財産に対する損害(回復困難又は重大なもの)を追加  
(なし) 通報者を特定させる情報が漏れる可能性が高い場合を追加

○権限を有する行政機関における公益通報に適切に対応するために必要な体制の整備等【第13条第2項】

## ③通報者がより保護されやすく

内部通報・外部通報の実効化

○保護される人【第2条第1項等】

(現行) 労働者 (改正) 退職者(退職後1年以内)や、役員(原則として調査是正の取組を前置)を追加

○保護される通報【第2条第3項】

(現行) 刑事罰の対象 (改正) 行政罰の対象を追加

○保護の内容【第7条】

(現行) (なし) (改正) 通報に伴う損害賠償責任の免除を追加