

消費者志向自主宣言・フォローアップ活動について

平成 29 年 3 月 27 日

令和 3 年 11 月 9 日改定

消費者志向経営推進組織事務局

《消費者志向自主宣言・フォローアップ活動とは》

消費者志向経営推進組織（プラットフォーム。以下、「推進組織」といいます。）では、各企業において消費者志向経営（※）に誠実に取り組むことについて自主宣言を行うとともに、そのフォローアップを行う活動（自主宣言・フォローアップ活動）を呼び掛け、企業の取組の普及を図ります。

当初の広報事業として、自主宣言・フォローアップ活動を実施した企業については、取組内容を推進組織のウェブページ（消費者庁のウェブサイト内）に掲載いたします。また、今後、自主宣言・フォローアップ活動を実施した企業の取組を対象に、推進組織において優良事例の公表や表彰等を行うことで、企業の取組を消費者や社会へ広く発信してまいります。

※消費者志向経営とは、「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営のことと定義しております。また、消費者志向経営の活動を3つに分けると、「みんなの声を聴き、かつिकास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」が挙げられます。

・「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（※高齢者、外国人、障がい者、地域住民、エンドユーザー、従業員等の多様な存在が消費者として捉えられ得る。）

・「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（※社会価値の例として、SDGs や地方創生等が挙げられる。）

《企業における実施方法について》

1. 自主宣言について（主に自主宣言未実施の事業者様向け）

（1）自主宣言の策定及び自社のウェブサイト等で公表をしてください。

貴社における消費者志向経営を促進し、対外的に発信するために、貴社の消費者志向経営に関する**理念、取組方針等**を記述してください（様式は、別紙「消費者志向自主宣言のイメージ」のモデル案を御参照ください）。

①**理念**については、消費者志向経営についての考え方、目指すものを示してください。貴社の状況に応じて、自主宣言に向けて新たな理念を検討して作成、又は、貴社が既に掲げている企業理念等で消費者志向経営に関連するものを活用して作成してください。

②取組方針については、貴社の消費者志向経営の促進に向けて、現在の活動や今後新たに取り組む予定の活動の取組方針について、可能な範囲で具体的に作成してください。また、可能であれば、これまで取り組まれた具体的な活動実績や、今後取り組む予定の活動内容についての資料を付してください。

なお、記載方法について、特定の様式・字数等はありません。御参考として、別紙にモデル案を示しますが、必ずしもこれらに捉われる必要はございません。

(2) 自主宣言を策定の上、以下の3点を推進組織のウェブページ上の提出フォーム

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/consumer_oriented_management/propulsion_organization/form_001/)にて推進組織事務局（消費者庁参事官（公益通報・協働担当））に提出してください。

① 自主宣言を掲載している自社のウェブサイト URL※1

② 企業名、連絡窓口の方の所属・役職・氏名・電話番号・Eメールアドレス

③ 可能であれば、これまで貴社で取り組まれた具体的な活動実績や、今後貴社で取り組む予定の活動内容に関する資料※2

(3) 推進組織のウェブページでも、御提出いただいた文書や資料を随時掲載します※3。

※1 自社のウェブサイトをお持ちでない場合は、電子媒体（PDF ファイル）による提出も受け付けています。

※2 提出の形式は電子媒体（PDF ファイル）又は該当部分が掲載されているウェブサイトの URL です。

※3 原則、各月末までに届出があった自主宣言について、翌月中に推進組織のウェブページに掲載する予定です。

2. フォローアップ活動について（主に自主宣言実施済の事業者様向け）

(1) 自主宣言の内容に基づいた取組の成果や改善内容などを、自社のウェブサイト等で、定期的（原則1年以内ごと、長くても2年ごと）に「フォローアップ報告（PDCA シート）」にまとめて公表してください。

(2) フォローアップ報告（PDCA シート）を、推進組織のウェブページ上の提出フォーム (<https://form.caa.go.jp/input.php?select=1123>)にて推進組織事務局に御提出ください。自主宣言の内容の変更を希望される際は、併せて修正した自主宣言の文書も御提出ください。

(3) 随時、推進組織のウェブページでも、御提出いただいた文書や資料を掲載します。

3. その他留意事項

✓ 次の各号のいずれかに該当する事業者の自主宣言は、推進組織のウェブページに掲載いたしません。また、掲載後に該当することが判明した場合は、その時点で、同ウェブページへの掲載を取りやめます。

① 消費者関連法令に関して、自主宣言掲載時点までの過去1年間のうちに不利益処分※4等を受けた場合、若しくは不利益処分等の終了後1年を経過していない場合、又は、自主宣言掲載後に不利益処分等を受けた場合

② 反社会的勢力と関係を有する場合

③ 公序良俗に反する行為を行った場合

④ 推進組織が適当と認めない場合

※4 不利益処分とは、行政庁が、法令に基づき、特定の者を名宛て人として、直接に、これに義務を課し又はその権利を制限する処分をいいます。

- ✓ 自主宣言に基づく取組内容の提出（フォローアップ活動）が行われない場合、推進組織のウェブページでの掲載を取りやめます。
- ✓ ウェブページ掲載時あるいは掲載後に、必要に応じてヒアリングをお願いすることがあります。ヒアリングの結果は、推進組織のウェブページ掲載判断の参考といたします。

消費者志向自主宣言のイメージ

貴社における消費者志向経営を促進し、対外的に発信するために、貴社の消費者志向経営に関する**理念、取組方針等**を記述してください。

理念については、消費者志向経営についての考え方、目指すものを示してください。貴社の状況に応じて、自主宣言に向けて新たな理念を検討して作成、又は、貴社が既に掲げている企業理念等で消費者志向経営に関連するものを活用して作成してください。

取組方針については、消費者志向経営の活動である「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」の項目に合わせて記載いただきたく存じます。また、既に消費者志向自主宣言を行ってくださっている事業者の皆様におかれましては、フォローアップ報告（PDCAシート）の御提出等の折に、6本の活動の柱から3つの活動への差し替えをお願いいたします（6本の活動の柱と3つの活動の整理につきましては、本資料末尾に付しております参考資料を御覧ください。）。

なお、記載方法について、特定の様式・字数等はありません。御参考として以下にモデル案を示しますが、必ずしもこれに捉われる必要はございません。

モデル案

消費者志向自主宣言

〇年〇月〇日

事業者名 _____

代表者名 _____

(1) 理念

〇〇〇〇（会社が掲げている経営理念や行動規範を活用）

私たちの商品とサービスを通じて顧客満足のみならず、地域社会や次世代のために取組を推進し、持続可能な社会への貢献を目指します。

(2) 取組方針

事業者が、消費者目線で、

ア) みんなの声を聴き、かついかすこと

- ・SNS や AI 技術などを利用した顧客とのコミュニケーションを深化させ、顧客からの信頼を獲得してまいります。
- ・消費者の声を謙虚に受け止め、製品・サービスの品質向上に反映させます。
- ・本業を通して、地域社会の課題解決の一翼を担います。
(例 空き家問題に地方公共団体と協力し、金銭面の支援を担当しています。)

イ) 未来・次世代のために取り組むこと

- ・「SDGs の取組方針」を明確化し、社内外に発信しています。

ウ) 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

- ・消費者関連法規の遵守を徹底してまいります。
- ・従業員満足がコーポレートガバナンスの基本であると考え、従業員がいきいきと活躍できる職場作りに力を入れてまいります。

消費者志向経営の概念の変更

令和2年度優良事例表彰事業における消費者志向経営の概念として、整理した以下を今後の消費志向経営の概念とする。

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)

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、消費者がワクワクする商品・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

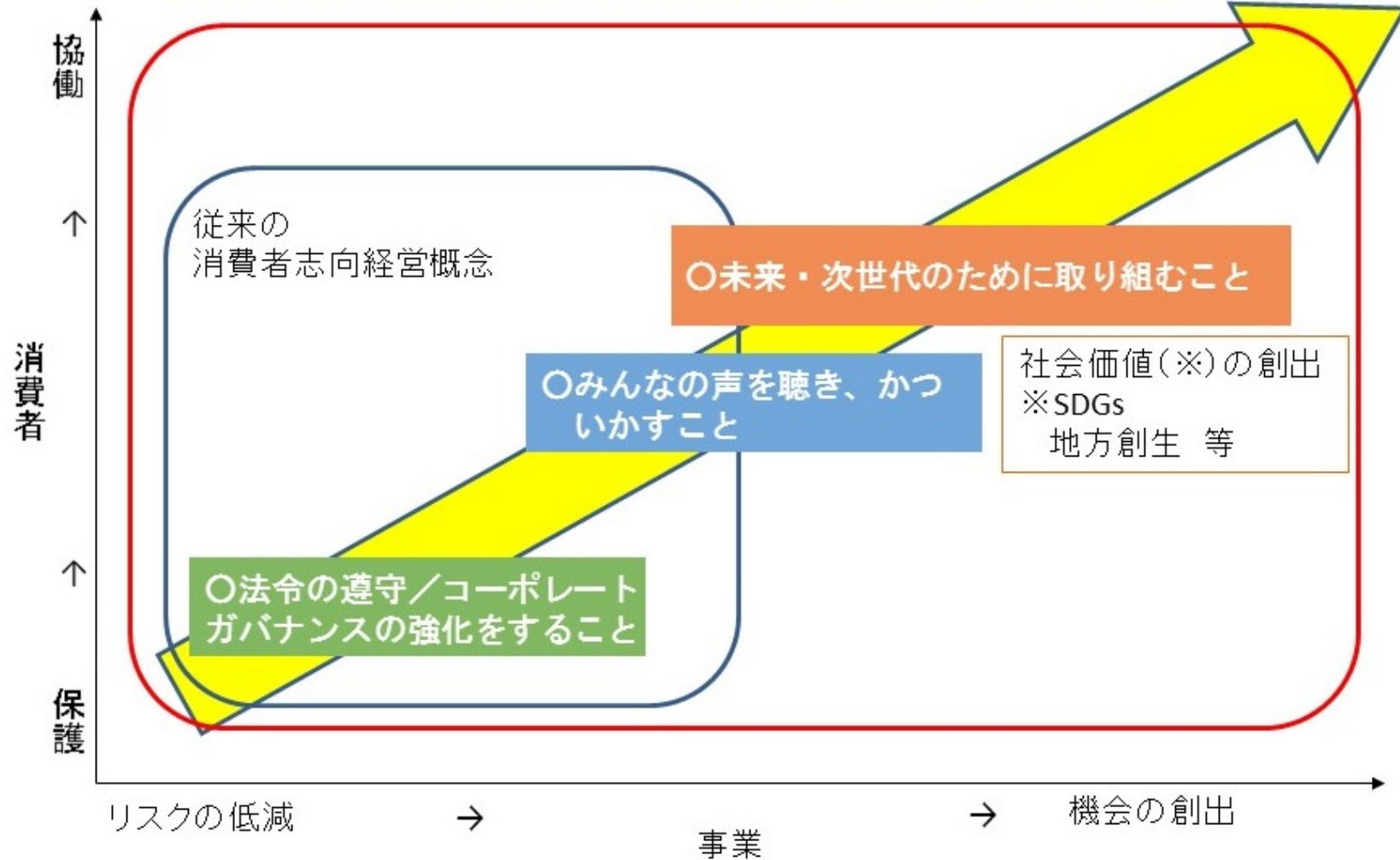
○未来・次世代のために取り組むこと

○法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

従来の消費者志向経営との違い

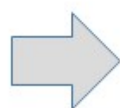
「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営

持続可能な社会
への貢献



消費者志向経営の6本の活動柱を3つの活動に再構築

顧客満足



消費者と共感する社会価値

～今の世代から未来の世代まで～

平成27年度
(消費者志向経営の取組促進に関する検討会)

6本の取り組みの柱

経営のトップコミットメント

- ・消費者志向自主宣言

コーポレートガバナンスの確保

- ・消費者の情報・意見を経営層に伝え、経営の意思決定に反映

従業員の積極的活動

- ・顧客視点に立った行動を根付かせる取組

事業関連部門と品質保証・消費者関連部門・

コンプライアンス部門等との有機的連携

- ・社内での消費者関連情報共有
- ・問題発生時の緊急対応等

消費者への情報提供の充実と双方向の情報交換

- ・分かりやすい情報提供
- ・信頼を確保するような情報交換

消費者や社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・消費者顧客のニーズに応える
- ・社会課題解決を図る商品・サービスの開発

令和2年度 事業者が消費者の目線で

みんなの声を聴き、かついかすこと

- ・消費者や社会の要望を踏まえた改善・開発
- ・従業員の積極的活動
- ・消費者への情報提供の充実と双方向の情報交換

未来・次世代のために取り組むこと

- ・消費者や社会の要望を踏まえた改善・開発
- ・消費者への情報提供の充実と双方向の情報交換

法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

- ・経営のトップのコミットメント
- ・コーポレートガバナンスの確保
- ・従業員の積極的活動
- ・事業関連部門と品質保証・消費者関連部門・コンプライアンス部門等との有機的連携
- ・消費者への情報提供の充実と双方向の情報交換