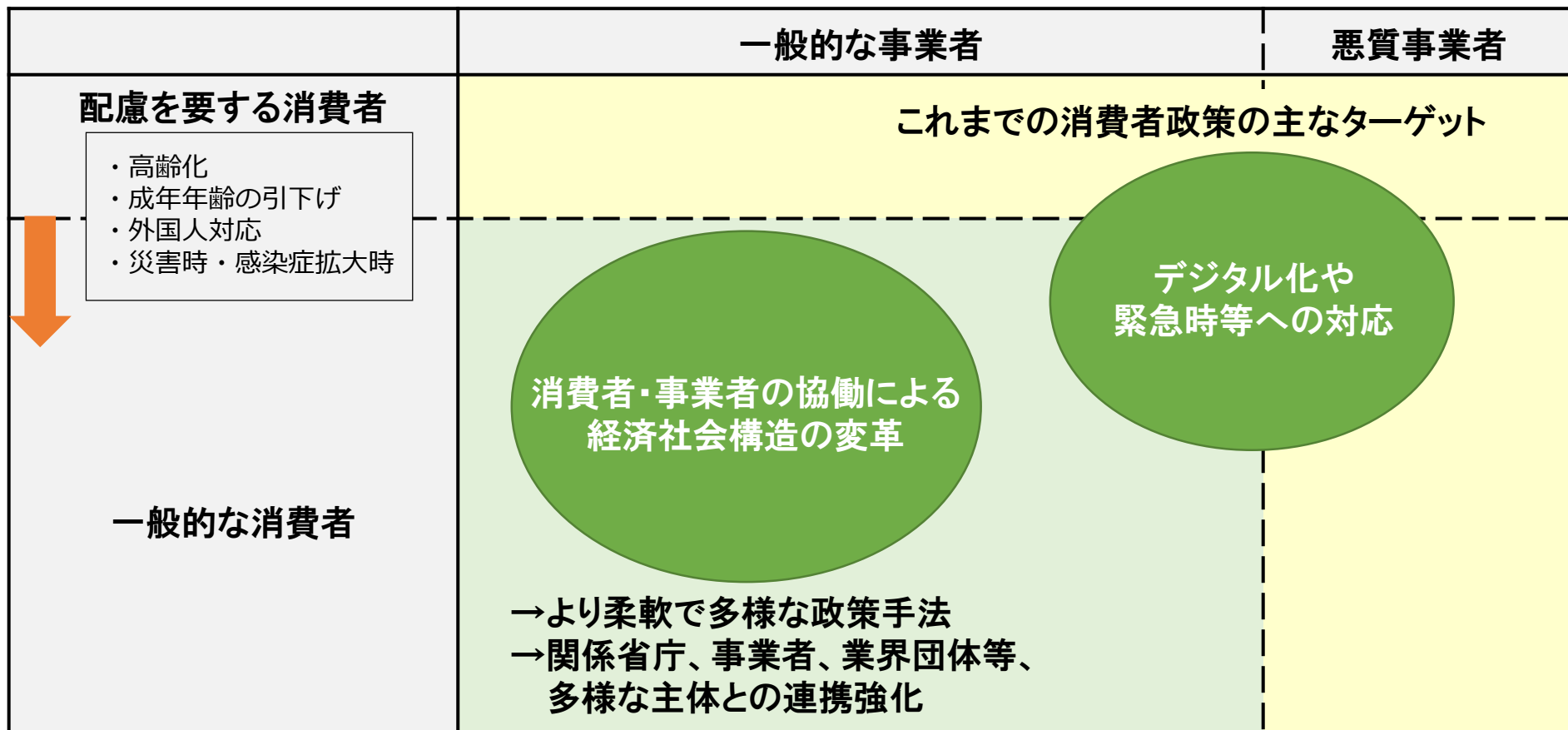


消費者志向経営について

2021年7月16日 消費者庁

消費者政策の範囲の広がり



定義

「消費者」と「共創・協働」して
「社会価値」を向上させる経営

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

消費者志向経営

事業者が、消費者目線で、

○みんなの声を聴き、
かつかすこと

現場力

○未来・次世代のために
取り組むこと

SDGs

○法令の遵守/コーポレ
ートガバナンスの強化を
すること

法令遵守・
コーポレートガバナンス

SDGsの実現

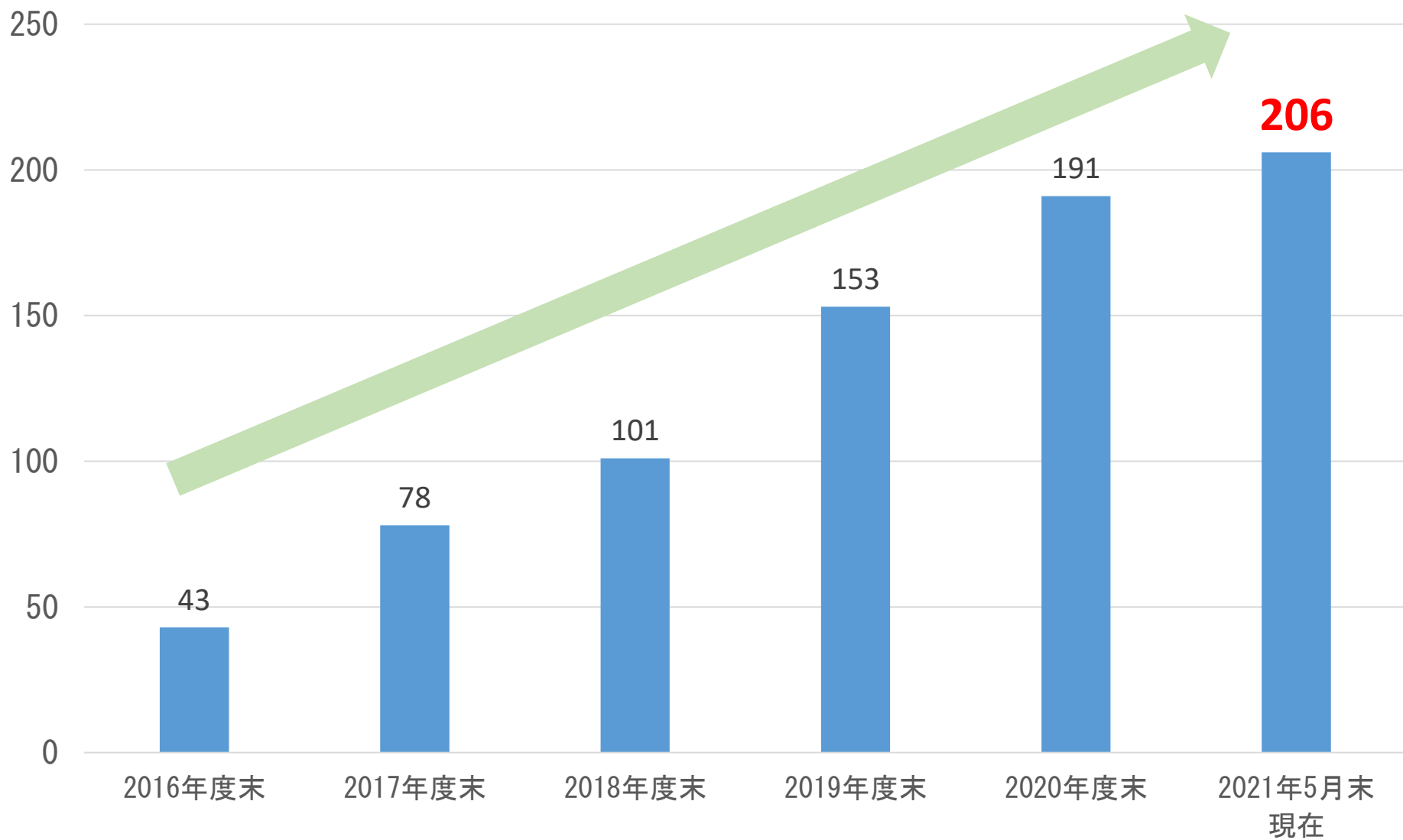


12 つくる責任
つかう責任



エシカル消費

消費者志向自主宣言事業者数の推移



企業規模別分類

企業規模	自主宣言事業者数
大企業	9 6 社
中小企業	1 1 0 社
合計	2 0 6 社

ビジネスモデル別分類

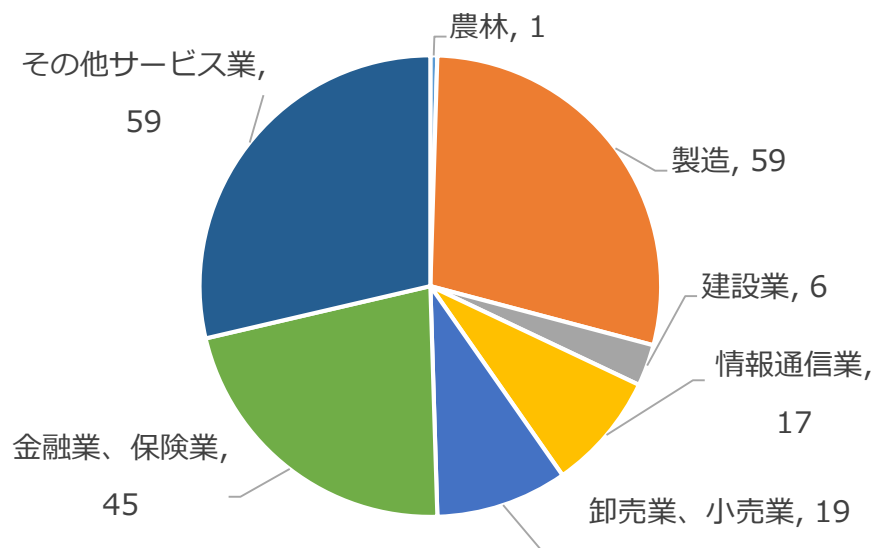
ビジネスモデル	自主宣言事業者数
B to C	1 4 9 社
B to B for C	5 7 社
合計	2 0 6 社

都道府県別分類

* 上位 3 位までを掲載

県名	事業者数
東京都	7 8 社
愛媛県	4 1 社
徳島県	3 6 社

業種別分類

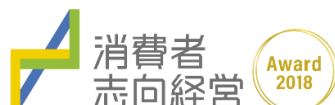


○「消費者志向自主宣言」を行っている事業者数は、**206社**（令和3年5月末現在）
○平成30年度より**優良事例に対して表彰**を実施（消費者志向経営優良事例表彰）

○平成30年度

【内閣府特命担当大臣表彰 1件】

花王(株)

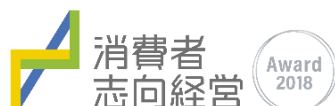


【消費者庁長官表彰 3件】

損保ジャパン日本興亜(株)

明治安田生命保険相互会社

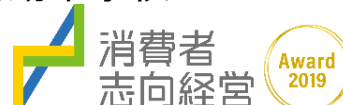
(株)ニチレイフーズ



○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



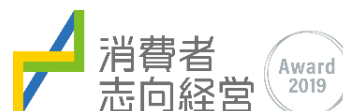
【消費者庁長官表彰 3件】

花王(株)

サントリー

ホールディングス(株)

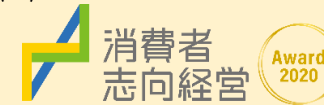
日本生命保険相互会社



○令和2年度

【内閣府特命担当大臣表彰 1件】

ライオン(株)



【消費者庁長官表彰 6件】

味の素(株)

アスクル(株)

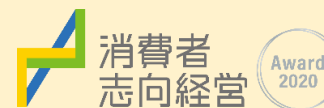
オイシックス・ラ・大地(株)

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)



○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、更に、ESGへの率先した取組や持続可能な社会への対応等を高く評価。【2018年度内閣府特命担当大臣表彰】
【2019年度消費者庁長官表彰】

〈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。
【2019年度内閣府特命担当大臣表彰】

〈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。
【2020年度内閣府特命担当大臣表彰】

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担の低減等**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**



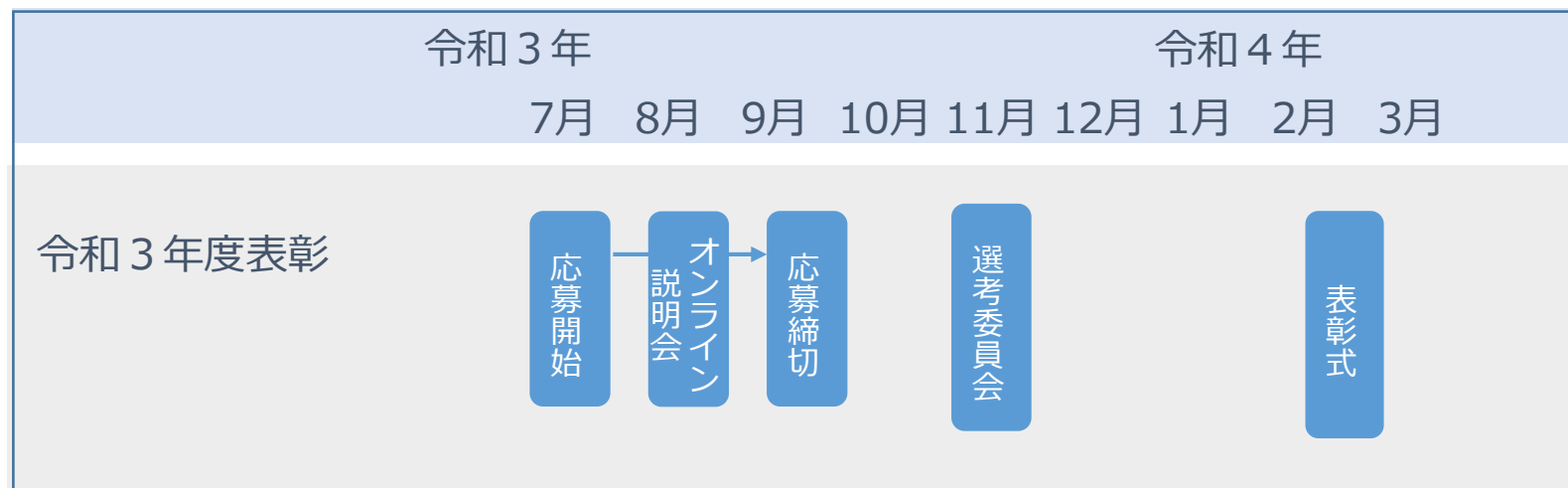
歯ブラシにアタッチメントを付け専用のアプリ「歯磨きのおけいこ」を提供

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

今年度の消費者志向経営優良事例表彰の応募に関して

- 今年度は7月末に応募開始予定です。当庁HP上にてご案内いたします。
- 8月以降、オンライン説明会の開催を検討しております。
- 皆様奮ってのご参加をお待ちしております。



* あくまで現時点での案になります。詳細は当庁HPにて今後公表いたします。

経済財政運営と改革の基本方針2021について(令和3年6月18日閣議決定) 抜粋

(10) 安全で安心な暮らしの実現

(略) 安全・安心な消費者取引の環境整備のため、デジタル広告における表示の適正化等の消費者被害防止の強化やデジタル・プラットフォーム事業者における自主的な取組の促進等を進める。また、相談体制や被害救済手続の整備を図るとともに、**消費者志向経営(*)や食品ロス削減等を推進する。**

(*) SDGs等の観点から、「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営。

成長戦略フォローアップ(令和3年6月18日閣議決定) 抜粋

1 1. コーポレートガバナンス改革

成長戦略実行計画に基づき、同計画に記載する施策のほか、以下の具体的施策を講ずる。

・ **消費者志向経営について、市場での資金調達の円滑化に向けESG投資等の考え方を踏まえた客観的な評価基準や制度の在り方について検討し、2021年度内を目途に結論を得る。**

- 「第4期 消費者基本計画（令和2年3月31日閣議決定 令和3年6月15日変更）」において「消費者・消費者団体と事業者・事業者団体との間で意見交換を行い、消費者の利益の増進や事業者の健全な発展に向けた取組を進めるための枠組みの構築を図る」とされています。
- このような観点から、消費者志向経営の更なる発展を目指し本連絡会を発足しました。
- おおよそ月1回のペースで実施予定です。

（ご参考）第4期 消費者基本計画の抜粋

第3章 政策の基本方針

2. 今期消費者基本計画における消費者政策の基本的方向

（3）協働による豊かな社会の実現。

②消費者と事業者とのWIN-WIN関係の構築

（略）**消費者・消費者団体と事業者・事業者団体との間で意見交換を行い、消費者の利益の増進や事業者の健全な発展に向けた取組を進めるための枠組みの構築**を図る。例えば、関係事業者・事業者団体が、事業所管省庁の協力を得ること等により、商品やサービスに係る自主規制を形成する際に、消費者・消費者団体や消費者庁も関係者として加わることによって、各々の自主規制に消費者行政の視点を反映する取組を進める。

2021年度有識者検討会委員

(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

青木孝太委員

公益社団法人日本青年会議所 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

一般社団法人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