

消費者志向経営の推進について

平成28年10月24日



消費者志向経営の推進についての趣旨・目的

○事業者と消費者を取り巻く環境

- ・情報化の進展による事業者と消費者のコミュニケーションの複雑化
(消費者によるSNS等を通じた情報の発信拡大、行動する消費者の増加 など)
- ・商品・サービスの多様化や、商品・サービスに係る販売方法、支払方法等の複雑化
(複雑なオプションサービス、インターネット販売の増加、支払・決済方法の多様化 など)
- ・消費者の信頼を損なう一部の事業者の不祥事／一部消費者の問題行為
(食品表示の偽装、社会的弱者を狙った悪質商法 など)



「事業者の持続可能な成長／リスク軽減」

「消費者の安全・安心なくらしの確保／満足度の向上」

「日本経済における健全な市場の形成／経済の好循環の実現」のため

また、国際連合において平成28年1月に、「持続可能な開発目標(SDGs)」が発効。

目標12は、「つくる責任、つかう責任」(RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION)

⇒持続可能性の高い社会の構築に向け、
事業者と消費者のコミュニケーションの一層の深化が重要な課題

消費者志向経営の推進についての具体的な課題

事業者の活動における課題

○消費者の信頼の獲得

⇒消費者との交流の活発化、自らの活動等の消費者の理解を深める場の提供

- ・これまでの努力を消費者に伝える努力
- ・お客様窓口担当のモチベーション向上

○リスクに強い組織の構築

⇒重大危機発生時の迅速な対応、消費者からの信頼低下の軽減

- ・万が一のときのために、今一度、体制の在り方を再検討

など

消費者の活動に関する検討

倫理的消費の提言

○国民による幅広い議論の喚起

○様々な主体、分野の協働によるムーブメント(推進活動)づくり

○学校での教育などを通じた消費者の意識の更なる向上

など

消費者志向経営とは何か

消費者志向経営とは何か

事業者が、

消費者全体の視点

・消費者全体の視点に立ち、消費者の権利の確保及び利益の向上を図ることを経営の中心と位置付ける。

健全な市場の担い手

・健全な市場の担い手として、消費者の安全や取引の公正性の確保、消費者に必要な情報の提供等を通じ、消費者の信頼を獲得する。

社会的責任の自覚

・持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して事業活動を行う。

※消費者と直接取引をする事業者に限らない。



消費者とのコミュニケーションの深化

事業者求められる行動

✓ 組織体制の整備・充実

経営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

消費者対応部門等と他部門との有機的連携

従業員の積極的活動
(企業風土や従業員の意識の醸成)

✓ 消費者に対する具体的な行動

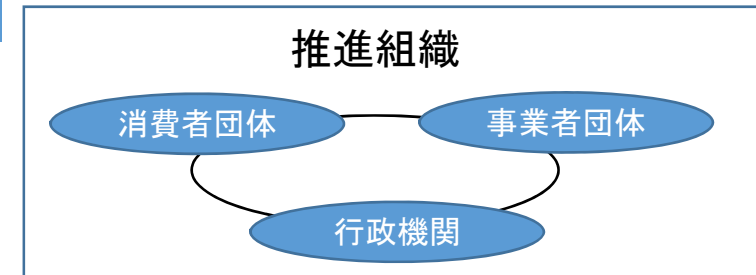
消費者への情報提供の充実・
双方向の情報交換

消費者・社会の要望を踏まえた
商品・サービスの改善・開発

消費者志向経営推進組織(プラットフォーム)について

消費者志向経営推進組織(プラットフォーム)について

- ✓ 消費者志向経営の広範な普及を図る「全国的な推進活動」を展開。
(当面、5年程度の期間を設定)
- ✓ 事業者団体、消費者団体、行政機関が連携。



活動内容

- 消費者志向自主宣言・フォローアップ活動
- 優良事例の公表・表彰(平成29年度以降)
- 重点テーマを設定したシンポジウム、セミナー、研修、広報等の実施
- 事業者団体、消費者団体、行政機関の意見交換会

運営

- 運営会議(推進組織の中心メンバーが参加)を開催し、推進組織の活動内容、活動方法を検討。

消費者志向自主宣言・フォローアップ活動について

消費者志向自主宣言・フォローアップ活動について

事業者	推進組織(プラットフォーム)
<div style="display: flex; flex-direction: column; align-items: center;"> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p>宣言</p> <ul style="list-style-type: none"> 各事業者が取り組むことを自主的に宣言・公表 (理念・方針及び、可能であれば具体的な実績・計画等) </div> <div style="margin-bottom: 10px;"> <p>行動</p> <ul style="list-style-type: none"> 宣言・公表した内容に基づき、取組を実施 </div> <div> <p>結果</p> <ul style="list-style-type: none"> 実施した取組の具体的内容・結果を公表 </div> </div>	<div style="margin-bottom: 10px;"> <p>可視化(見える化)</p> <ul style="list-style-type: none"> 公表された内容を消費者、社会へ広く発信 (推進組織のホームページ等) </div> <div> <p>優良事例の公表・表彰</p> <ul style="list-style-type: none"> 概ね半年後から、優良事例を公表 (従来の取組実績を含む) 概ね2年後から、表彰を実施 </div>

自主宣言の募集・推進組織による公表のスケジュール

推進組織による公表開始日：平成29年2月10日(消費者志向経営トップセミナー実施日)

* 第一次募集締切後に御提出いただいた宣言については、第一次公表後、随時掲載。

詳細は、推進組織のウェブページを御確認下さい

消費者庁ウェブサイト内の“消費者志向経営推進組織の活動”のページ

URL ⇒ [http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/
consumer_oriented_management/propulsion_organization/index.html](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/propulsion_organization/index.html)

消費者志向経営推進活動の進め方

平成28年 10月24日	消費者志向経営推進 キックオフシンポジウム —消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の広報開始
平成29年 2月10日	消費者志向経営トップセミナー（経団連、ACAP、消費者庁共催）
平成29年度 以降	地方における消費者志向経営の普及・啓発セミナー
平成30年度 以降	表彰の実施

(参考)「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」(平成27年度実施)

1. 趣旨

- 消費者を重視した事業活動を行うことは消費者志向経営と呼ぶことができるが、社会的に有用で安全な商品・サービスを開発・提供し、消費者・顧客の満足と信頼を獲得することなくしては、事業活動は継続できないと考えられる。十分な消費者対応がなされることで、消費者・顧客の満足や信頼が高まれば、安心して消費活動が行われる。また、消費者の意見をいかした商品・サービスが提供されることなど、消費者を重視した事業活動が更に行われることにより、相乗効果によって、消費者と事業者による健全な市場の実現が期待される。
- こうした消費者を重視した事業活動である「消費者志向経営」への事業者の取組を促進するために、消費者庁において「消費者志向経営」の内容や評価の視点、推進方策について検討を行う。

2. 委員名簿

委員

大山 健太郎	アイリスグループ会長
河野 康子	一般社団法人全国消費者団体連絡会事務局長
五味 祐子	弁護士
坂倉 忠夫	公益社団法人消費者関連専門家会議理事長
高 巖	麗澤大学大学院経済研究科教授
高山 靖子	一般社団法人日本経済団体連合会消費者政策委員会企画部会長
根岸 秋男	明治安田生命保険相互会社取締役代表執行役社長
○野村 豊弘	学習院大学名誉教授
吉川 萬里子	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長

オブザーバー

松本 恒雄 独立行政法人国民生活センター理事長

〔 ○は座長，敬称略 五十音順 〕 7

(参考)消費者志向経営推進組織(プラットフォーム)の運営会議の構成員

【構成員】

- ・事業者団体 : 一般社団法人日本経済団体連合会
公益社団法人経済同友会
公益社団法人消費者関連専門家会議
一般社団法人日本ヒーブ協議会
- ・消費者団体 : 一般社団法人全国消費者団体連絡会
公益社団法人全国消費生活相談員協会
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
- ・行政 : 消費者庁

【オブザーバー】

独立行政法人国民生活センター

※推進組織が必要と認めるときは、構成員を追加等することができる。
今後、業界団体等のオブザーバー参加としての追加も検討。