

平成 27 年 12 月 15 日

## 「消費者志向経営実践シンポジウム」の開催について

消費者庁は、静岡県又は石川県と共催で、「消費者志向経営実践シンポジウム～企業への信頼性向上は、顧客満足とリスク情報への対応が鍵～」を開催いたします。

### 1. 目 的

企業が存続し発展していくためには消費者・顧客からの「信頼」が何より重要です。こうした消費者重視による経営（消費者志向経営）を実践するための「鍵」の一つとなるのが、社会的に有用で安全・安心できる商品・サービスを継続的に提供することです。しかし、現代では、企業の商品・サービスのみならず、コンプライアンスを始めとする企業の在り方が問われる時代です。

そこで消費者志向経営を実践するもう一つの重要な「鍵」となるのが、消費者・顧客の安全・安心を損ないかねない問題等のリスク情報を、社内外から早い段階で収集し、迅速かつ適切に対応する体制の整備です。

このシンポジウムでは、企業の危機管理・不祥事対応等に詳しい弁護士の基調講演と、顧客対応体制・内部通報制度・リスク管理に積極的に取り組む企業事例を紹介します。また、講師によるパネルディスカッションでは、企業の持続的発展に役立つ実践的な情報提供をいたします。

### 2. 概 要

(1) 対 象：企業経営者層・管理職層等

(2) 主 催：消費者庁と各都道府県の共催

後 援：都道府県経済団体

中小企業庁

独立行政法人中小企業基盤整備機構

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

(3) 開催日程：

開催地	日時（平成28年）	開催場所
静岡会場 （静岡市）	1月29日（金）14:00～16:30	静岡県男女共同参画センター 「あざれあ」（定員100名）
石川会場 （金沢市）	3月4日（金）14:00～16:30	金沢商工会議所（定員100名）

(4) 構成：

消費者施策の動向の紹介

第1部 ・有識者による基調講演

- リスク情報の迅速な把握・対応することの重要性等
- ・企業担当責任者による講演 2者
- 顧客対応体制とリスク管理、相談・通報制度等

第2部 パネルディスカッション

第1部の講師による、シンポジウムのテーマに沿ったパネルディスカッション

詳細は、こちらをご覧ください。

<https://digra-digra.sakura.ne.jp/sympo/>

### 3. お申込方法

参加を希望される場合には、下記申込みフォームからお申し込みください。

<https://digra-digra.sakura.ne.jp/sympo/form.php>

※ 参加費は無料です。

※ 各会場とも定員になり次第、募集を締め切らせていただきます。

《 シンポジウムの内容等に関するお問合せ先 》

消費者庁 消費者調査課（担当：飯村、大部）

電話番号 03-3507-9177（内線 2148）

《 参加お申込先/お申込に関するお問合せ先 》

消費者志向経営実践シンポジウム事務局

東京都港区赤坂 9-6-30

（株式会社ディグラ内）担当：池内、岡本

・電子メール [sympo@digra-inc.com](mailto:sympo@digra-inc.com)

・電話番号 03-6808-7222（平日 10:00-18:00）

・ファックス番号 03-5413-6382

・参加申込フォーム

<https://digra-digra.sakura.ne.jp/sympo/form.php>