

第4回「消費者志向経営の取組促進に関するワーキング・グループ」 議事要旨

1. 日時：平成27年12月25日（金）14：00～16：00
2. 会場：消費者庁 61 会議室
3. 出席者：

【WG員】

上田 稚子 日本ヒープ協議会前代表理事
高 巖 麗澤大学大学院経済研究科教授
土田 あつ子 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・
相談員協会消費生活研究所 主任研究員
長谷川 公彦 公益社団法人消費者関連専門家会議専務理事（敬称略）

※この他、野村豊弘検討会座長、五味祐子検討会委員が、オブザーバーとして議論に参加した。

4. 議事概要

第2回検討会における、ワーキング・グループの中間報告に対する意見を踏まえ、前書き、定義の事務局修正案について議論した。

また、経営トップの宣言時において、消費者志向経営の取組を通じて目指す姿を目標として掲げてもらうことともに、目標実現に向けた具体的取組について、行動の柱を参考に示してもらうという案について議論を行った。

その際、第2回検討会に提示した“消費者志向経営の柱による重要項目の整理”は、大企業向けの自己点検リストとすること、また、行動の5本の柱に経営の成果（消費者とのコミュニケーションの推進、消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発）を加えた7本とするという案に基づき議論を行った。

5. 議論の概要

【「基本的な考え方」（前書き）について】

- ・消費者志向経営が必要である背景、理由を通して実現するものがあるということをし、しっかり発信しておくことが必要。
- ・基本的な考え方は消費者を経営の中心に据えることではないか。いろいろ書き過ぎると、これが見えなくなってしまうのではないか。
- ・コーポレートガバナンスの強化のためのさまざまな取り組みと消費者志向経営との関係を整理した方がよい。

【「消費者志向経営とは何か」（定義）について】

- ・消費者志向経営は、仕組み（消費者志向経営を推進するための体制整備の必要性、マネジメントシステム）とパフォーマンスの話である。また、仕組みだけでは不十分で、具体的な目標を設定して達成していくことが求められるという旨の説明が必要だろう。
- ・長文とならぬよう、箇条書きにするなど、分かりやすく表現するべきと思う。
- ・取組の具体例は定義の箇所ではなく、検討会の提言の箇所で細かく述べるほうが良い。

【「経営トップによる自主宣言」について】

- ・自主宣言と、自己点検リストの関係を明確にする必要がある。
- ・宣言では、消費者志向経営に取組むという旨の目標のみを宣言し、その目標の実現のための取組を併せて問うという形がよいのではないか。
- ・目標について、各事業者自らが作るのであれば、それを報告書に明記する必要がある。
- ・何を宣言するのか（宣言内容を達成するまでの期間にも触れるか等）を分かりやすく整理した方がよい。また、宣言をした日付も記載するべきだと思う。
- ・今回の目的は、トップに消費者志向の自主宣言をしてもらうことが第一であるということ強調した方がよいと思う。

【自己点検リスト（消費者志向経営の柱による重要項目の整理）について】

- ・自己点検する際の柱としての項目は大企業も中小企業も同様にして、項目毎に求められるレベルや程度等を段階的にする等、工夫したらどうか。
- ・中小企業の自己点検チェックリストを新たに作成せず、経営トップによる自主宣言を行う際に、目標実現に向けた具体的取組を宣言する際に参考にするリスト（柱と重要項目と検討の視点が記載されたリスト）を大企業と中小企業共通のものとし、活用すればよい。

【その他】

- ・自己宣言の後に、表彰が必要ということになれば、その段階で改めて評価の枠組みを検討する必要がある。評価するにあたっては、中小企業はパフォーマンスが重視され、大企業はさらに体制やガバナンスも重要なのではないか。
- ・評価をする際、プロセスと成果とのバランスをどうとるのが難しい。

以上