

# 消費者志向経営の推進について

## 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

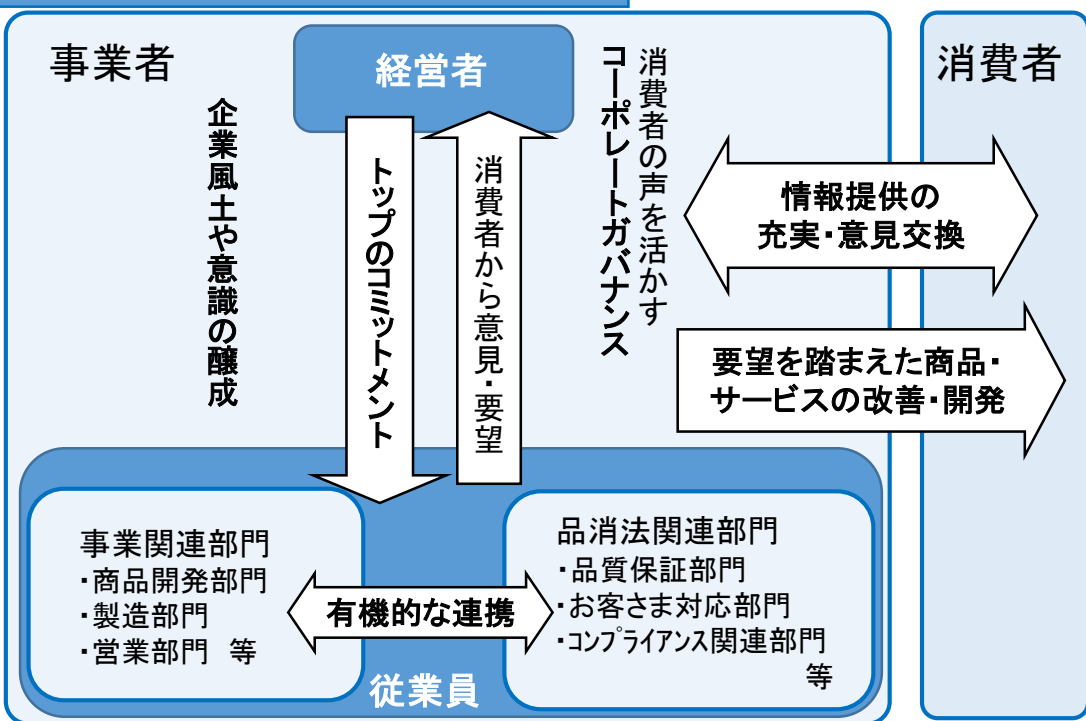
・持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して事業活動を行う。

※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

## 消費者志向経営のイメージ



## 期待される効果

消費者	事業者
<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全・安心なくらしの確保</li> <li>・満足度の向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・持続可能な成長</li> <li>・リスク軽減</li> </ul>



日本経済

- ・健全な市場の形成
- ・「経済の好循環」の実現

## 消費者志向経営の推進のための取組について

### ○平成28年10月、消費者志向経営推進キックオフシンポジウムを開催

**事業者団体、消費者団体、行政機関**によって構成される**消費者志向経営推進組織**が発足

#### 【現在の所属団体】

事業者団体：日本経済団体連合会、経済同友会、消費者関連専門家会議、日本ヒーブ協議会

消費者団体：全国消費者団体連絡会、全国消費生活相談員協会、  
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



消費者志向経営推進キックオフシンポジウム  
(平成28年10月24日、経団連会館にて開催)

### ○消費者志向自主宣言・フォローアップ活動などの「全国的な推進活動」を展開

## 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

#### 宣言

- 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)

#### 行動

- 宣言・公表した内容に基づき、取組を実施

#### 結果

- 実施した取組の具体的内容・結果を公表

### 推進組織(プラットフォーム)

#### 可視化(見える化)

- 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)
- シンポジウム・セミナー等を通じた周知活動
- 優良事例の公表、表彰など(平成30年度以降)

## 消費者志向経営優良事例表彰について

○平成30年度から開始

○消費者志向自主宣言を公表し、かつ、フォローアップ結果を公表している事業者の取組が対象

○内閣府特命担当大臣表彰等を授与

# 消費者志向自主宣言事業者一覧（平成30年8月末現在、93事業者）

（五十音順に掲載）

株式会社アイスタイル	株式会社コーセー	株式会社寺内製作所	株式会社ファンケル
アイリスオーヤマ株式会社	サッポロビール株式会社	東光株式会社	富国生命保険相互会社
アクサ生命保険株式会社	サラヤ株式会社	東洋羽毛工業株式会社	フジッコ株式会社
アクサ損害保険株式会社	サントリーホールディングス株式会社	株式会社ときわ	富士ファニチア株式会社
アクサダイレクト生命保険株式会社	資生堂ジャパン株式会社	協業組合徳島印刷センター	ブルデンシャル生命保険株式会社
アサヒグループホールディングス株式会社	ジブラルタ生命保険株式会社	株式会社徳島銀行	マルハニチロ株式会社
朝日生命保険相互会社	昭和産業株式会社	徳島合同証券株式会社	株式会社マルハ物産
株式会社旭木工	住いる応援機構合同会社	生活協同組合とくしま生協	株式会社丸本
アフラック生命保険株式会社	住友生命保険相互会社	株式会社ナリス化粧品	三井住友カード株式会社
アルソア本社株式会社	株式会社セイコーハウジング	株式会社ニチレイフーズ	三井生命保険株式会社
株式会社阿波銀行	積水化学工業株式会社	日清食品ホールディングス株式会社	三菱地所株式会社
阿波証券株式会社	セゾン自動車火災保険株式会社	株式会社日清製粉グループ本社	宮崎商事株式会社
株式会社あわわ	ソニー生命保険株式会社	株式会社日誠産業	明治ホールディングス株式会社
イーレックス・スパーク・マーケティング株式会社	損害保険ジャパン日本興亜株式会社	日本コカ・コーラ株式会社	明治安田生命保険相互会社
石坂産業株式会社	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社	日本証券業協会	メットライフ生命保険株式会社
株式会社エフエム徳島	そんぼ24損害保険株式会社	日本生命保険相互会社	MED Communications株式会社
花王株式会社	太陽生命保険株式会社	一般社団法人日本即席食品工業協会	森永乳業株式会社
株式会社かんぽ生命保険	ダイアナ株式会社	日本電気株式会社	株式会社山のせ
キッコーマン株式会社	第一生命保険株式会社	日本ハム株式会社	ユニ・チャーム株式会社
キューピー株式会社	大同生命保険株式会社	ハウス食品株式会社	吉本興業株式会社
協和行政書士事務所	チューリツヒ生命	パナソニック株式会社	ライオン株式会社
株式会社キョーエイ	チューリツヒ保険会社	PGF生命	
株式会社グルメサービス	T&Dフィナンシャル生命保険株式会社	ピジョン株式会社	
社会福祉法人健祥会	株式会社T.M.Community	株式会社広沢自動車学校	

# 消費者志向経営の取組の柱と自主宣言の例

## 事業者の組織体制の整備・充実

### ア) 経営トップのコミットメント

- 消費者志向の経営方針を内外に発信する。
- 企業理念を従業員に周知し、浸透を図る。
- リスク情報を経営トップに報告する体制を構築する。

### イ) コーポレートガバナンスの確保

- 「消費者の声」を取締役会等に共有し、改善を図る。
- 外部有識者との会議を開催し、開発や改善に活用する。
- 内部統制システムの整備や法令等遵守の徹底を図る。
- ISO10002等、国際規格に基づき対応する。

### ウ) 従業員の積極的活動

#### (企業風土や従業員の意識の醸成)

- 感謝や称賛の声を含む「消費者の声」を、事業者内で共有する。
- 改善事例や成功体験を共有し、事業者内での横展開を図る。
- 企業理念やコンプライアンスに関する研修を実施する。
- 消費者対応窓口の体験等、消費者対応に関する研修を実施する。
- 従業員の資格(消費生活アドバイザー等)取得を促進する。

### エ) 事業関連部門と品消法関連部門の有機的連携

- 「消費者の声」を元に改善を推進する専任部署や関係部門で構成される委員会等を設置する。
- トラブル発生時に、関係部門が連携し対応する。
- トラブルへの対処方針を予め策定する。
- 品質保証体制を強化し、トラブルの未然防止や再発防止を図る。

## 事業者の消費者に対する具体的な行動

### ア) 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- 消費者に分かりやすいウェブサイトや資料を作成する。
- 契約に際し、十分に情報提供するとともに、適切に意向確認を行う。
- 商品情報や品質情報の提供(包装・容器、広告を含む)を充実、適正化する。
- 高齢者や障害者に配慮し、分かりやすい情報提供を行う。
- 消費者団体や地方公共団体と連携し、情報交換や情報提供を行う。
- 消費者との意見交換会や、消費者に対するアンケート調査等を実施し、「消費者の声」を吸い上げる。
- 食育イベント(料理教室や自然体験を含む)や工場見学等を開催する。

### イ) 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- 消費者のニーズを先取りし、商品やサービスを開発する。
- 環境負荷軽減や自然との共生につながる取組や、商品等の開発を行う。
- 健康増進や健康寿命の延伸につながる取組や、商品等の開発を行う。
- 高齢者や障害者視点で商品等を開発する(ユニバーサルデザインを含む)。
- 次世代育成や子育て支援につながる取組を行う。
- CSV(Creating Shared Value)の考え方を踏まえ、消費者との価値の共有を目指す。
- 事業を通じて、健康(又は安心)で豊かな社会・生活の実現に貢献する。
- 社会のニーズを踏まえ、新しい価値の創造に挑戦する。

# これまでの取組と今後のスケジュール

<p>平成28年 10月24日</p>	<p><b><u>消費者志向経営推進キックオフシンポジウム</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者志向経営推進組織の発足</li> <li>・消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の広報開始</li> </ul>
<p>平成29年 2月10日</p>	<p><b><u>2017消費者志向経営トップセミナー</u></b> (経団連、ACAP、消費者庁共催)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主宣言の策定(公表・届出)事業者リストの公表開始</li> </ul>
<p>平成29年 10月13日</p>	<p><b><u>とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム</u></b> (徳島県、消費者庁共催)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・とくしま消費者志向経営推進組織の発足</li> </ul>
<p>平成29年 11月22日(東京) 12月 6日(大阪)</p>	<p><b><u>消費者志向経営推進セミナー</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者志向自主宣言を公表、又は、検討している事業者を対象としたセミナーを東京と大阪で実施</li> </ul>
<p>平成30年 2月16日</p>	<p><b><u>2018消費者志向経営トップセミナー</u></b> (経団連、ACAP、消費者庁共催)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大臣から消費者志向経営優良事例表彰の開始について表明</li> </ul>
<p>平成30年 4月6日</p>	<p><b><u>消費者志向経営優良事例表彰の募集開始</u></b>(～7月31日まで)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者志向自主宣言を公表し、かつ、フォローアップ結果を公表している事業者の取組が対象</li> </ul>
<p>平成30年 11月26日</p>	<p><b><u>消費者志向経営推進シンポジウム</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者志向経営優良事例表彰の表彰式 等</li> </ul>

## 表彰の目的

消費者志向自主宣言を公表し、宣言に基づいて、事業者が行っている優れた取組を表彰し、もって消費者志向経営の推進に資すること

## 表彰の対象

消費者志向自主宣言を公表し、かつ、フォローアップ結果を公表している事業者の取組のうち、優れた取組

## 表彰の種類

内閣府特命担当大臣表彰 及び 消費者庁長官表彰

## 選考の方法

有識者による選考委員会を開催し、選考委員会の意見に基づき、選考

### 【消費者志向経営優良事例表彰選考委員会委員】

大石 美奈子 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  
・相談員協会代表理事副会長

蟹江 憲史 慶應義塾大学大学院政策・メディア研究科教授

野村 豊弘 学習院大学名誉教授

広田 真一 早稲田大学商学学術院教授

吉川 萬里子 公益社団法人全国消費生活相談員協会常務理事

## 表彰のスケジュール

○ 応募期間 : 平成30年4月6日(金)～7月31日(火)

○ 公表・表彰 : 平成30年11月26日 消費者志向経営推進シンポジウム

## ロゴマークの目的

消費者志向経営の更なる推進のため、消費者志向自主宣言事業者等に活用いただくことにより、事業者の消費者志向の取組を消費者に広く認知していただく。

## ロゴマークの意味

消費者庁シンボルマークと同じ3色を使用しつつ、

- ①イエロー：消費者全体の視点
- ②ブルー：健全な市場の担い手
- ③ライトグリーン：社会的責任の自覚

という意味づけをし、3つの消費者志向経営の理念が無限(∞)を形作ること、消費者志向経営を継続的かつ発展的に推進していく。

## ロゴマークの使用範囲

### 【使用できる者】

- ①消費者志向自主宣言事業者
- ②消費者志向経営推進組織構成団体
- ③その他推進組織が使用を認める事業者

### 【使用の目的・用途】

消費者志向経営の推進又は消費者志向自主宣言の実施に関する啓発・広報  
 (例)○自主宣言に関する資料、自主宣言事業者の役員や従業員の名刺  
 ×商品・サービスの販売等に関する資料、商品の容器・包装等

### 【ロゴマーク(通常)】



### 【大臣表彰】

### 【長官表彰】



◆事業者が消費者を意識した事業活動を行うことが健全な市場の実現につながっていくという観点から、中小企業も含めた消費者志向経営の推進が重要

※消費者志向経営:事業者が消費者の視点に立ち、消費者の権利確保及び利益向上を図ることを経営の中心とし、持続可能で望ましい社会の構築に向け、社会的責任を自覚して事業活動を行うこと。

## ○徳島県内における消費者志向経営の普及促進

### プロジェクトの主な取組内容

※黄色背景は、2018年度に徳島県内で実施

地方版の消費者志向経営推進組織  
(プラットフォーム)を設立

県内関係団体等  
への働き掛け

県内事業者の消費者志向自主宣言及び  
フォローアップ活動の推進

### 徳島県内で自主宣言した事業者【23事業者】

(株)旭木工/(株)阿波銀行/阿波証券(株)/(株)あわわ/(株)エフエム徳島/  
(株)キョーエイ/(株)グルメサービス/社会福祉法人健祥会/  
(株)セイコーハウジング/(株)寺内製作所/東光(株)/(株)ときわ/  
協業組合徳島印刷センター/(株)徳島銀行/徳島合同証券(株)/  
生活協同組合とくしま生協/(株)日誠産業/(株)広沢自動車学校/  
富士ファニチ(株)/(株)マルハ物産/(株)丸本/宮崎商事(株)/(株)山のせ  
(五十音順に掲載)

### これまでの主な成果(徳島県内)

・とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム  
を開催(徳島県との共催)(2017/10/13)

⇒とくしま消費者志向経営推進組織を設立  
(徳島県、事業者団体、消費者団体等で構成)

・徳島県内の消費者志向自主宣言事業者: **23事業者**  
※全国93事業者のうち、徳島県内23事業者  
※全国初の銀行からの自主宣言(2地銀)

宣言

・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)

行動

・宣言・公表した内容に基づき、取組を実施

結果

・実施した取組の具体的内容・結果を公表

### 全国展開

他の都道府県の中小企業等においても  
自主宣言を行う企業が増えるよう  
働き掛けを行う



## ○とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム開催(2017年10月13日)

⇒消費者志向経営の推進に向け、徳島県内の社会気運を高めるため、事業者団体、消費者団体等、行政機関で構成されるとくしま消費者志向経営推進組織を設立

## ○とくしま消費者志向経営推進組織

構成

### 【事業者団体】

徳島経済同友会、徳島県経営者協会、徳島県商工会議所連合会、  
徳島県商工会連合会、徳島県中小企業団体中央会

### 【消費者団体等】

徳島県消費者協会、とくしま産業振興機構、徳島経済研究所

### 【行政機関】

徳島県



消費者庁、徳島県、とくしま消費者志向経営推進組織が連携し、消費者志向自主宣言を県内事業者に呼び掛けるなど、消費者志向経営に関する周知活動を実施

## ○徳島県内の18事業者が消費者志向自主宣言を公表(2017年度)

⇒18事業者及びとくしま消費者志向経営推進組織が徳島県知事へ報告(2018年1月29日)

## ○徳島県内自主宣言事業者一覧(2018年8月末現在、23事業者) (五十音順に掲載)

株式会社 旭木工	株式会社 キョーエイ	東光 株式会社	生活協同組合 とくしま生協	株式会社 丸本
株式会社 阿波銀行	株式会社 グルメサービス	株式会社 ときわ	株式会社 日誠産業	宮崎商事株式会社
阿波証券株式会社	社会福祉法人 健祥会	協業組合 徳島印刷センター	株式会社 広沢自動車学校	株式会社 山のせ
株式会社あわわ	株式会社 セイコーハウジング	株式会社 徳島銀行	富士ファニチア 株式会社	
株式会社 エフエム徳島	株式会社 寺内製作所	徳島合同証券株式会社	株式会社 マルハ物産	