

消費者志向経営の推進について

～サステナブル経営による持続可能な社会を目指して～

平成31年4月25日
消費者庁消費者調査課

消費者志向経営(愛称: サステナブル経営)の推進について

消費者志向経営とは何か

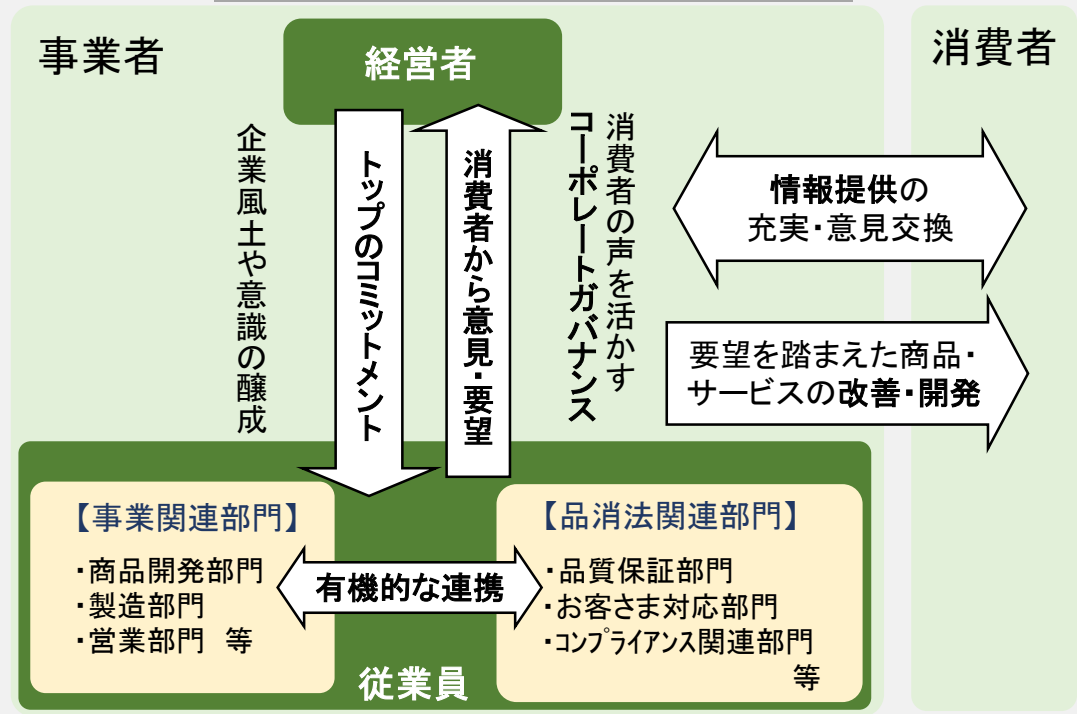
事業者が、

- 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。

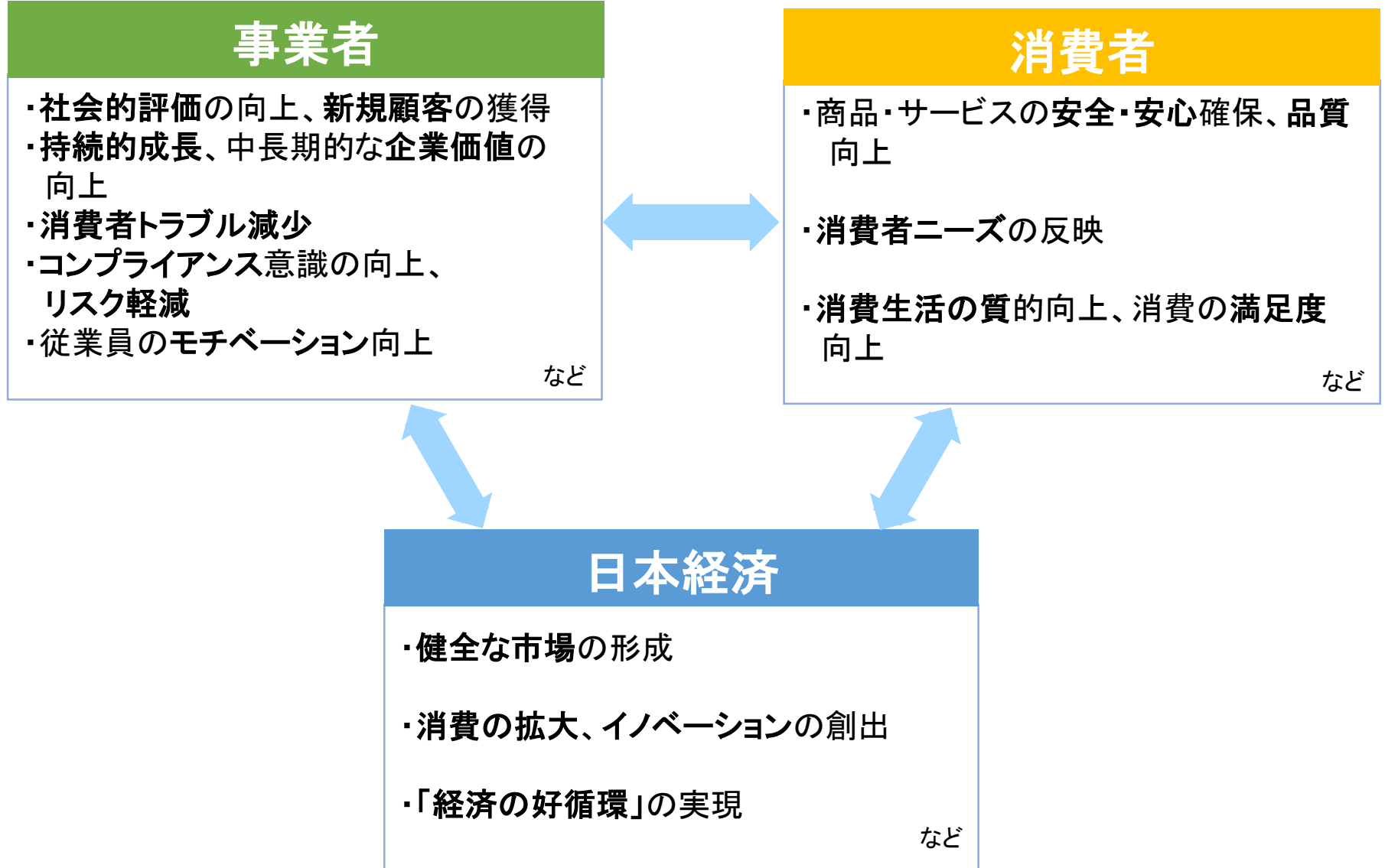
➡ **消費者とのコミュニケーションの深化**

消費者志向経営のイメージ



消費者志向経営の取組の柱

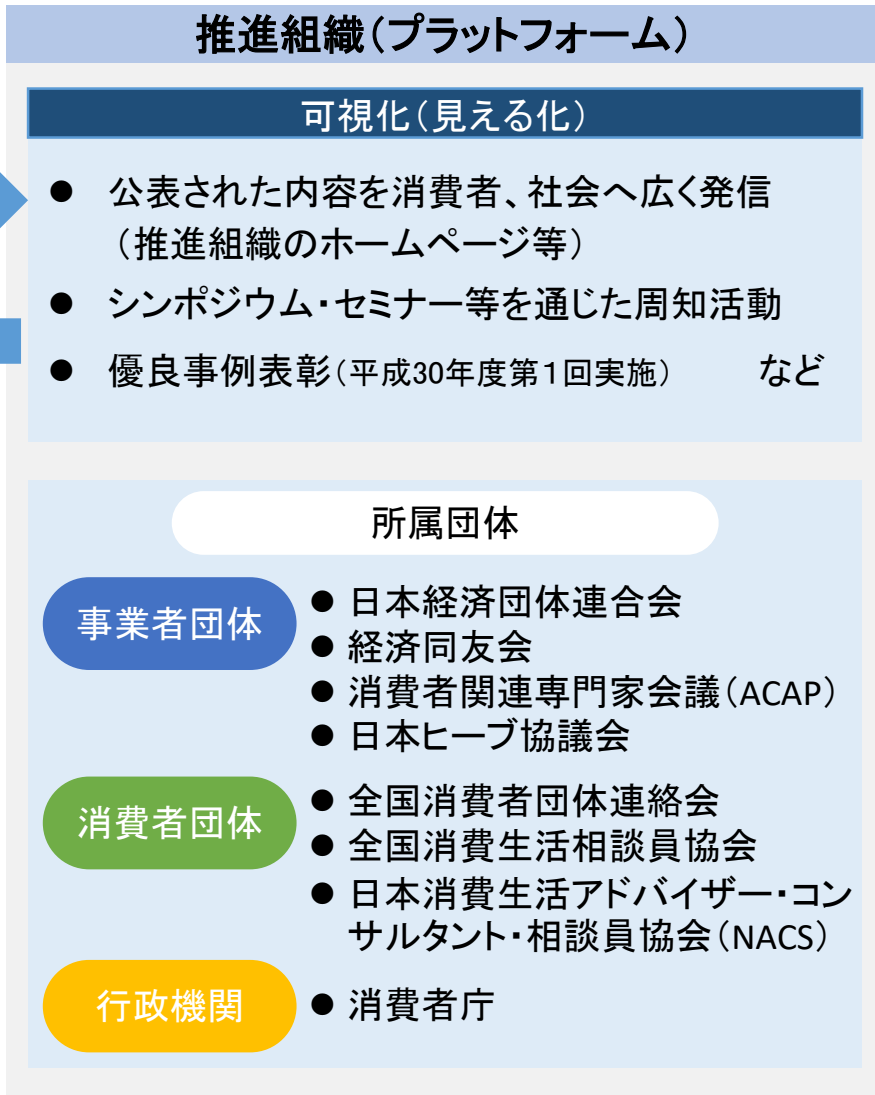
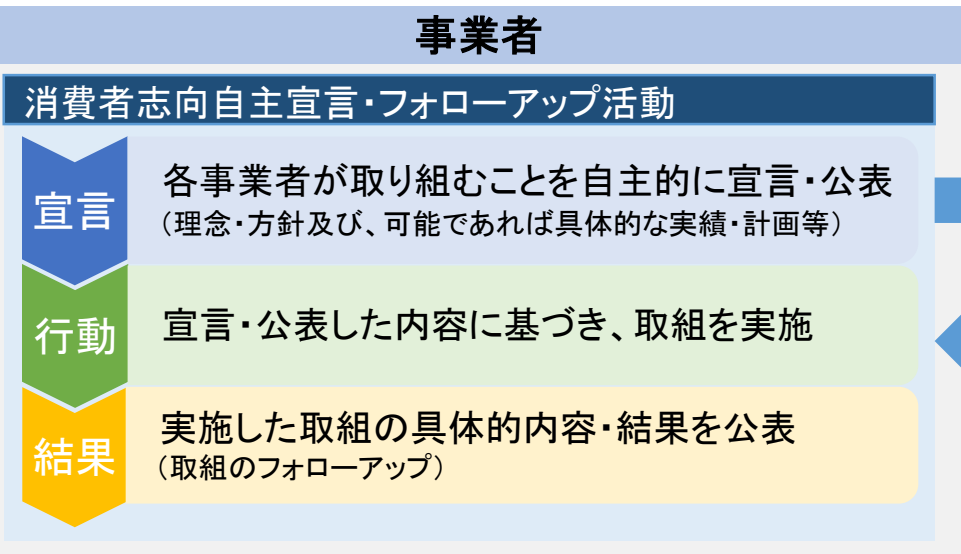
- 1 経営トップのコミットメント
- 2 コーポレートガバナンスの確保
- 3 従業員の積極的活動 (企業風土や従業員の意識の醸成)
- 4 事業関連部門と品消費関連部門の有機的連携
- 5 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換
- 6 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発




➡ 三方良し（「売り手良し」、「買い手良し」、「世間良し」）

消費者志向自主宣言・フォローアップ活動について

各事業者において消費者志向経営に誠実に取り組むことについて自主宣言を行うとともに、そのフォローアップを行う「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」を実施。





100事業者が同活動に参加
(平成31年2月末現在)

消費者志向自主宣言事業者一覧（平成31年2月末現在、100事業者）

（五十音順に掲載）

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

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。
- 従業員の資格(消費生活アドバイザー、CAP等)取得を促進。

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。

消費者志向経営優良事例表彰

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選考委員会】(五十音順)

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 万里子 公益社団法人全国消費生活相談員協会常務理事

平成30年度表彰

平成30年11月26日(月)
 消費者志向経営推進シンポジウムにおいて表彰式



表彰式での記念撮影

平成30年度消費者志向経営優良事例表彰 表彰結果



【内閣府特命担当大臣表彰 1件】

事業者名	選考委員会で評価された主な取組
花王株式会社	消費者志向経営に長年にわたり取り組まれており、企業理念である「花王ウェイ」が社内に浸透していること、理念に基づく具体的な取組が多岐にわたって展開されており、総合的に優れていることなどを高く評価。



【消費者庁長官表彰 3件】

事業者名	選考委員会で評価された主な取組
損害保険ジャパン 日本興亜株式会社	社会や家族形態の多様化に合わせた商品・サービスの開発・提供や事故・災害による被害の防止・軽減に向けた普及啓発活動の実施等、時代を先取りした「誰も取り残さない」、「持続可能な社会に向けた」視点で事業を展開されていることなどを評価。
株式会社ニチレイ フーズ	「ハミダス活動」という独自の取組の推進を通じて、消費者志向経営に資する従業員の積極的な活動を促していること、食育に関する普及啓発やフードバンクへの取組などSDGsの推進に資する活動などを評価。
明治安田生命保険相互 会社	企業理念である「明治安田フィロソフィー」を社内に浸透させ、従業員の積極的な活動のモチベーションを上げる取組がなされていること、今年度から、消費者志向自主宣言に沿った形で「お客さまの声白書」をフォローアップ活動として作成しており、お客さま志向の取組状況を確認するKPIの状況や具体的な取組状況をよく理解できることなどを評価。

Q. 自主宣言をして良かったことは何ですか？

(自社の取組の再確認)

全社的に、**お客様視点、消費者志向の重要性を再確認**するきっかけとなった。

これまでの**取り組みを体系立てて整理**できた。

宣言項目に照らし、**できていること、足りないことの確認**ができた。

社内での**意識づけ、社員への浸透**、会社の姿勢を明確に**共有**できる。

(社内の取組強化)

経営計画に消費者視点が組み込まれた。

消費者志向を推進する組織を新設し、**全社で推進する体制を整備**できた。

お客様相談センターの**部門価値が向上**した。

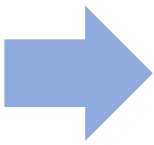
関係部署との連携が強化できた。

(社外へのメッセージ)

宣言にまとめたことで**お客様へのメッセージ**になった。

社外に**会社の姿勢を伝えやすくなった**。

消費者庁は、消費者志向経営は「持続可能な開発目標(SDGs)」の取組とも関連するものとして、「サステナブル経営」の愛称のもと、その普及に取り組んでいます。



目標12: 持続可能な消費と生産のパターンを確保する

2015年9月に国連の持続可能な開発サミットで採択された「持続可能な開発目標(SDGs)」は、経済・社会・環境をめぐる広範な課題について、全ての関係者の役割を重視し、「誰一人取り残さない」世界の実現を目指す国際目標です。

「拡大版SDGsアクションプラン2018」(抜粋)

優先課題5:

省・再生可能エネルギー、気候変動対策、循環型社会

・消費者志向経営の推進

消費者志向経営とは、事業者が、消費者全体の視点に立ち、健全な市場の担い手として、消費者の信頼を獲得するとともに、社会的責任を自覚した事業活動を行うことであり、広範の普及を図るために、消費者庁を中心とした行政機関、事業者団体、消費者団体によって構成された推進組織を発足し、活動を展開している。

**優良な取組事例の収集・
分析、周知・広報**
(表彰事例の活用、事例集の作成
等)



**自主宣言・フォローアップ
活動参加事業者の拡大**
(幅広い業種、企業規模、地域等に
おける取組の普及・促進)



**消費者などのステークホル
ダーにおける認知度向上**
(推進組織による周知・広報、関係機
関・団体との連携・協力等)

◆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を推進

徳島県内における普及促進

中四国・関西圏等近隣地域への展開

主な取組内容

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

県内関係団体等への
働きかけ

主な取組内容

中四国・関西圏等近
隣地域における消費
者志向の取組の普及

中四国・関西圏等近
隣地域における関係
団体等への働きかけ

これまでの主な取組

【2017年度】

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

【2018年度】

上記の推進組織の活動を支援

- ・消費者志向経営推進シンポジウムの後援(2018/10/12)
- ・消費者志向経営フォローアップセミナー(2019/1/28)
- ・徳島県内の消費者志向自主宣言事業者：**28事業者**
※全国100事業者のうち、徳島県内28事業者
※全国初の銀行からの自主宣言(2地銀)(2019/2末現在)

これまでの主な取組

【2018年度】

中四国・関西等近隣地域への普及促進のため、関係団体等への働きかけ等を実施

- ・関西広域連合主催のセミナーでの講演
- ・四国経済連合会等地域経済団体への説明
- ・四国3県の担当課への説明
- ・岡山理科大学での出前授業(2019年4月予定)
等

【2019年度】

近隣地域等での普及促進のため、
更なる働きかけ等を実施



「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の普及に向けて

- 貴県主催のイベント等で同活動に関するチラシやパンフレット等を配布する機会をいただければ幸いです。
- 事業者を対象とする講演会等で、消費者志向経営についてもご紹介いただければ幸いです。
(当庁からの講師派遣や資料提供も可能です。)
- 徳島県での取組も参考にいただき、消費者志向経営の推進に係る消費者団体・事業者団体・行政の連携強化等について、ご検討いただければ幸いです。
(当庁としてもサポートいたします。)

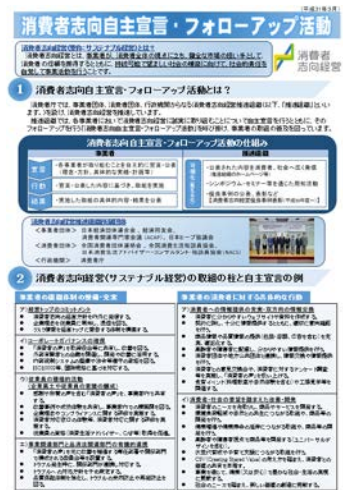


【ご相談・問い合わせ先】

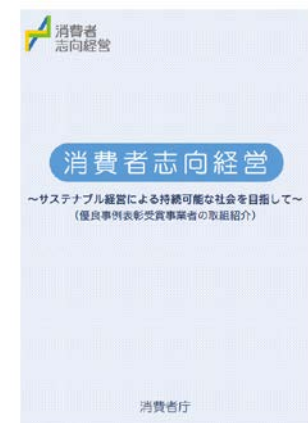
消費者志向経営推進組織事務局(消費者庁消費者調査課)

TEL: 03-3507-9177

E-mail: g.shouhishashikou@caa.go.jp



消費者志向自主宣言・フォローアップ活動のチラシ



消費者志向優良事例表彰
受賞事業者の取組事例集
(パンフレット)