

山梨大学 消費者教育に係る連携講座

# 消費者志向経営

## ～企業がつくる消費者市民社会～

2018年6月29日

消費生活アドバイザー  
NACS消費生活研究所 研究員  
釘宮悦子

<http://nacs.or.jp/kennkyu/>

# 「消費者市民社会」とは何でしょうか？

「消費者が、個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって、内外の経済社会情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に参画する社会」

（消費者教育推進法 第2条第2項）

つまり、一人ひとりが社会や環境に対する影響を考えながら、商品やサービスを購入したり、使ったりすることを実践している社会です。

# 消費者市民社会の形成に参画するのは消費者だけ？

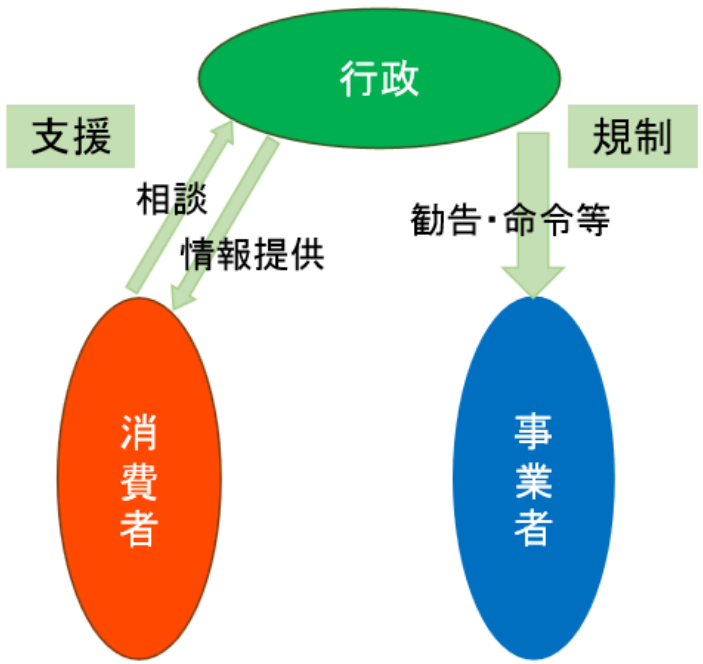
「内外の経済社会情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に参画する」のは

- 消費者だけでなく、  
**企業も、行政(政府・自治体)も 同様である**
- 社会課題の解決のためには「**協働**」が必要である

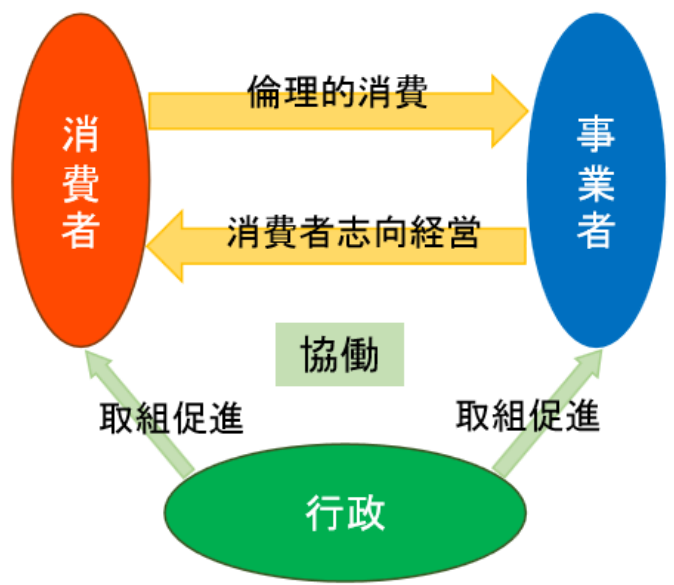
# 消費者市民社会の実現には消費者・企業・行政の協働が必要

持続可能な社会と消費者の権利が尊重される社会の形成に向けた消費者行政のイメージ

従来の取組の充実・強化  
～被害の防止・救済、消費者の安全の確保～



今後の新たな取組  
～倫理的消費、消費者志向経営の促進～



出所:「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」報告書(平成28年4月)  
[http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_research/consumer\\_oriented\\_management/review\\_meeting/pdf/160406\\_houkokusho\\_2.pdf](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/review_meeting/pdf/160406_houkokusho_2.pdf)

# 消費者志向経営とは(定義)

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

出所:消費者庁作成「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」パンフレット

# 消費者志向経営とは（実施項目）

## 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
- イ) コーポレートガバナンスの確保
- ウ) 従業員の積極的活動  
（企業風土や従業員の意識の醸成）
- エ) 事業関連部門と品消法関連部門の有機的連携

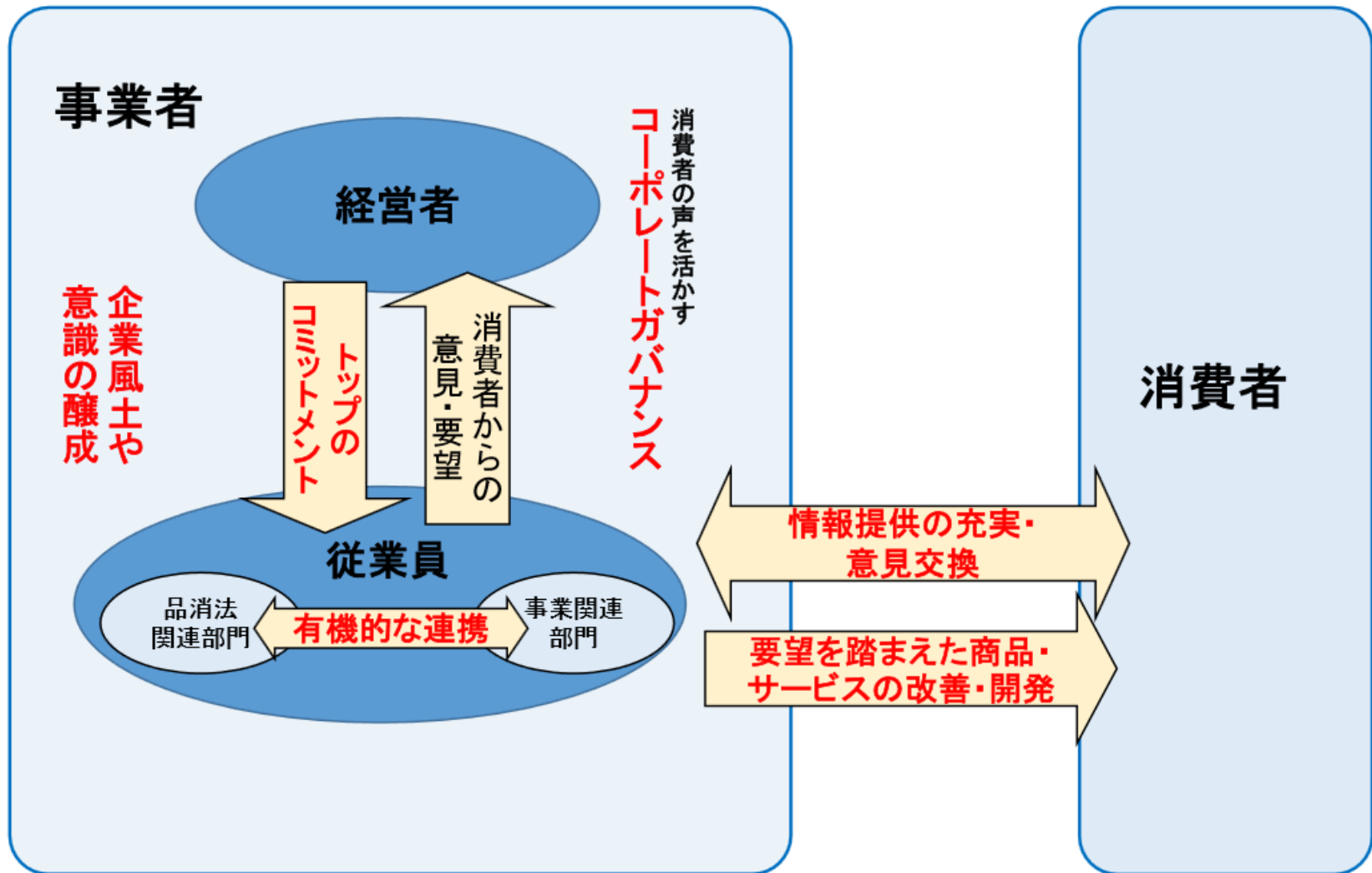
## 事業者の消費者に対する具体的な行動

- ア) 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換
- イ) 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

出所:「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」報告書（平成28年4月）

[http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_research/consumer\\_oriented\\_management/review\\_meeting/pdf/160406\\_houkokusho.pdf](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/review_meeting/pdf/160406_houkokusho.pdf)

# 消費者志向経営とは（実施項目）



### ➤ 経営トップのコミットメント

＜トップメッセージに込められた経営トップの決意＞  
「食品安全、コンプライアンスの徹底など企業の社会的責任を果たし、株主、顧客、取引先、社員等すべてのステークホルダーから積極的に支持されるように努力していく」

### ➤ 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

- 工場で消費者懇談会を開催
- 子どもの体験教室を開催
- 環境配慮行動について考える授業の実施

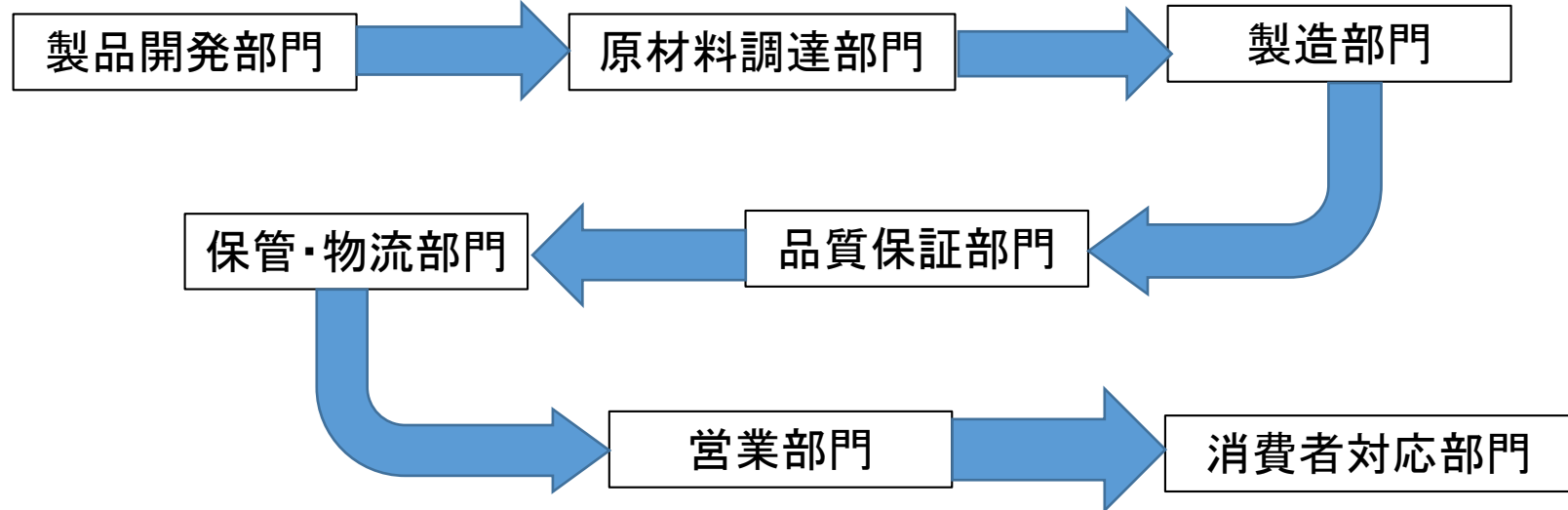
### ➤ 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

消費者の利便性を高めるとともに、環境に配慮した商品を開発



## ➤ 事業関連部門と品消法関連部門の有機的な連携

フードチェーンにおける各部門の連携による食品安全の取り組み



## ➤ コーポレートガバナンスの確保

**販売店、サービス部門、コールセンターを通じ、消費者の声を経営層に届ける仕組みを構築**

コーポレートガバナンスの確保とは…

- 取締役会や経営会議等において、中長期的な視点を持って、消費者・顧客志向に関する情報共有や議論を行う
- 消費者その他ステークホルダーの声が経営層に届く仕組みを持つ

出所：消費者庁「消費者志向経営の取組の柱と取組内容の例」

## ➤ 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- 消費者の声を採り入れた商品の開発
- 障がい者向けの取扱説明書の充実

## ➤ 従業員の積極的活動 (企業風土や従業員の意識の醸成)

- 過去の製品事故を教訓に製品安全を経営の最優先事項として取り組む
  - 製品安全レベルを向上させるために全社横断の委員会を中心に製品安全の確保に努める
- 
- ✓ 製品安全技術者育成講座によるエキスパートの育成
  - ✓ eラーニングによる製品安全に関する自主学習
  - ✓ 社内外の事例を通じて製品安全について考える「製品安全フォーラム」の開催
  - ✓ 全社員が製品事故の原因・対策や防止策を学ぶことができる製品安全学習室の設置

## ➤ 消費者・社会の要望を踏まえた改善・開発

- 消費者の意見を踏まえた新商品の開発
- 高齢者専用問い合わせ窓口の設置

## ➤ 消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

全国の支社で契約者から意見を聴く懇話会や、消費者対応の専門家から意見を聴くモニター会議等を定期的に行う

## ➤ 事業関連部門と品消費関連部門の有機的な連携

消費者からの声に基づき本部、支社、営業部、コールセンターが業務改善に取り組むとともに、  
全社横断のサービス向上委員会で共有化

## ➤ コーポレートガバナンスの確保

取締役会、経営会議で消費者の意見や業務改善策について検討

## 生産者が農産物に自分自身で値段をつけ、好きな量だけ出荷できる仕組みを構築

- ✓ 収入が少ない・農業生産だけで生活できないという農家の悩みに対し、販路増加による収入アップで問題を解決
- ✓ フードマイレージ(地産地消)に貢献
- ✓ 規格外サイズ商品の出荷で食品ロス削減
- ✓ 農産物出荷のためのパッキング作業を障がい者施設に依頼することで新たな雇用創出
- ✓ 消費者に対し、鮮度の良さ・割安・安心安全面におけるサービス向上

# 消費者志向経営自主宣言・優良事例表彰(消費者庁)

## ◆消費者志向経営自主宣言・フォローアップ活動

<消費者志向経営自主宣言>

2016年10月から開始

企業における消費者志向経営の取組を促進するために対外的に発信を行うもの

<フォローアップ活動>

自主宣言の内容に基づいた取組の成果や改善内容などを定期的に公表

## ◆消費者志向経営優良事例表彰

<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

<選考のポイント>

「消費者志向経営の取組の柱」の6項目について、取組が優れていること

<公表・表彰>

2018年秋頃

消費者庁のホームページで、どのような企業が  
自主宣言しているか確認してみよう！

# 消費者志向経営とSDGsの関係

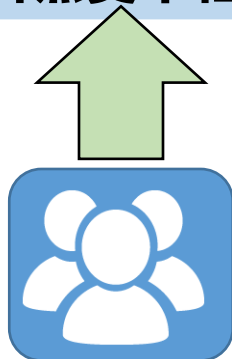
## 持続可能な開発のための2030アジェンダ（SDGs）

12番目の目標「つくる責任・つかう責任」は消費者市民社会の実現を目指す企業と消費者それぞれの行動目標



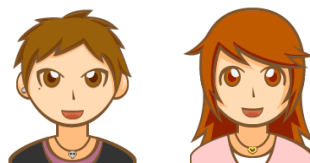
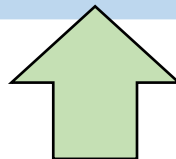
### 企業によるSDGsの取組全体

生物多様性・  
自然資本経営



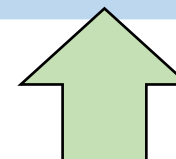
環境保護団体

消費者志向経営



消費者

ESG投資

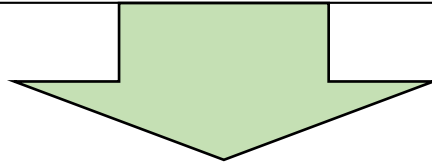


株主・投資家



# 将来を担う皆さんへ

- ✓ 消費者として、どのように行動すべきか
- ✓ 就職活動する時に、どのような観点で企業を選べばよいか
- ✓ 社会人になった後、どのような仕事に取り組んでいくか



## 消費者市民社会の実現