

消費者志向自主宣言・フォローアップ活動

消費者志向経営とは？

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、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です。



1 消費者志向自主宣言・フォローアップ活動とは？

消費者庁では、事業者団体、消費者団体、行政機関からなる消費者志向経営推進組織(以下、「推進組織」といいます。)を設け、消費者志向経営を推進しています。

推進組織では、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」を呼び掛け、事業者の取組の普及を図っています。

消費者志向自主宣言・フォローアップ活動の仕組み

事業者		推進組織
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、具体的な実績・計画等)	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 【消費者志向経営優良事例表彰(平成30年度～)】
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な内容・結果を公表	

消費者志向経営推進組織所属団体

- ＜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(ACAP)、日本ヒープ協議会
- ＜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(NACS)
- ＜行政機関＞ 消費者庁



2 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。

3 自主宣言の実施方法について

1. 自主宣言について

- (1) 自主宣言の策定及び自社のウェブサイト等での公表
貴社における消費者志向経営を推進し、対外的に発信するために、貴社の消費者志向経営に関する**理念、取組方針等**を記述してください。
 - (2) 必要事項を推進組織のウェブページ上の提出フォームにて推進組織事務局にご提出ください。
 - (3) 推進組織のウェブページでも、ご提出いただいた文書や資料を随時掲載します※。
- ※ 原則、各月末までに届出があった自主宣言について、翌月中旬に推進組織のウェブページに掲載する予定です。

2. フォローアップ活動について

- (1) 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、自社のウェブサイト等で、定期的(原則1年以内ごと)に公表してください。
- (2) 公表した内容を、推進組織のウェブページ上の提出フォームにて推進組織事務局にご提出ください。自主宣言の内容の変更を希望される際は、併せて修正した自主宣言の文書もご提出ください。
- (3) 随時、推進組織のウェブページでも、ご提出いただいた文書や資料を掲載します。

3. その他留意事項

その他、本事業の目的を損なうような行為や虚偽の記載が疑われる場合などには、推進組織のウェブページでの掲載を取りやめる場合があります。

※自主宣言を実施される場合は、必ずこちらをご覧ください。

実施方法の詳細

[消費者志向自主宣言・フォローアップ活動について \[PDF:223KB\]](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/propulsion_organization/) をクリック

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/consumer_oriented_management/propulsion_organization/

4 自主宣言を実施した事業者の声

今後注力していくべきことが浮かび上がってくる。

改めて、会社全体で消費者志向について話し合う契機となった。

今までの自社における消費者志向経営の活動を整理できた。

自社の強み、弱みが分かる。

5 自主宣言事業者一覧 (平成31年3月末現在、101事業者)

(法人名・事業者名等を一部省略、五十音順に掲載)

アイスタイル	キューピー	損保ジャパン日本興亜 ひまわり生命保険	ナリス化粧品	フジみらい
アイリスオーヤマ	協和行政書士事務所	そんぼ24損害保険	ニチレイフーズ	ブルデンシャル生命保険
アクサ生命保険	キョーエイ	太陽生命保険	日清食品ホールディングス	マルハニチロ
アクサ損害保険	クラッシー	ダイアナ	日清製粉グループ本社	マルハ物産
アクサダイレクト生命保険	敬老福祉会	第一生命保険	日誠産業	丸本
アサヒグループ ホールディングス	健祥会	大樹生命保険※	日本コカ・コーラ	三井住友カード
朝日生命保険	コーセー	大同生命保険	日本証券業協会	三菱地所
旭木工	サッポロビール	チューリッヒ生命	日本生命保険	宮崎商事
アフラック生命保険	サラヤ	チューリッヒ保険会社	日本即席食品工業協会	明治ホールディングス
アルソア本社	サン電子工業	T&Dフィナンシャル生命保険	日本電気	明治安田生命保険
阿波銀行	サントリーホールディングス	T.M.Community	日本ハム	メットライフ生命保険
阿波証券	資生堂ジャパン	寺内製作所	ネオビエント	MED Communications
あわわ	ジブラルタ生命保険	東光	ハウス食品	森永乳業
イーレックス・スパーク・ マーケティング	昭和产业	東洋羽毛工業	パナソニック	山のせ
石坂産業	住いの応援機構	ときわ	広沢自動車学校	ユニ・チャーム
エフエム徳島	住友生命保険	徳島印刷センター	PGF生命	吉本興業
FPサテライト	セイコーハウジング	徳島銀行	ビジョン	ライオン
大塚ホールディングス	積水化学工業	徳島県教育印刷	ファンケル	※2019年4月1日より三井 生命保険から社名変更
花王	セゾン自動車火災保険	徳島合同証券	富国生命保険	
かんぼ生命保険	ソニー生命保険	とくしま生協	フジッコ	
キッコーマン	損害保険ジャパン日本興亜	徳島トヨペット	富士ファニチア	