

＜第2回消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会 説明資料＞

消費者志向経営の推進について

平成30年4月10日

消費者庁消費者調査課

◆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

⇒地方版の消費者志向経営の推進組織(プラットフォーム)の設立

県内関係団体等への働きかけ

県内事業者の消費者志向自主宣言の推進

29年度の主な成果

・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)(29/10/13)

⇒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：18事業者

※全国77事業者のうち、徳島県内18事業者

※全国初の地方銀行からの自主宣言

【徳島県内の消費者志向自主宣言事業者及びとくしま消費者志向経営推進組織】



➡ **30年度**には、徳島県内で他の都道府県のモデルとなるように取組をさらに推進するとともに、全国展開として、他の都道府県への働きかけを行う。

平成29年度の主な成果

○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(平成29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(平成29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(平成30年1月29日)

○徳島県内自主宣言事業者一覧【18事業者】

株式会社 旭木工	株式会社 グルメサービス	株式会社 ときわ	富士ファニチア 株式会社
株式会社 阿波銀行	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 丸本
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	株式会社 山のせ
株式会社 エフエム徳島	株式会社 寺内製作所	生活協同組合 とくしま生協	
株式会社 キョーエイ	東光 株式会社	株式会社 広沢自動車学校	

(五十音順に掲載)

(参考資料) 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

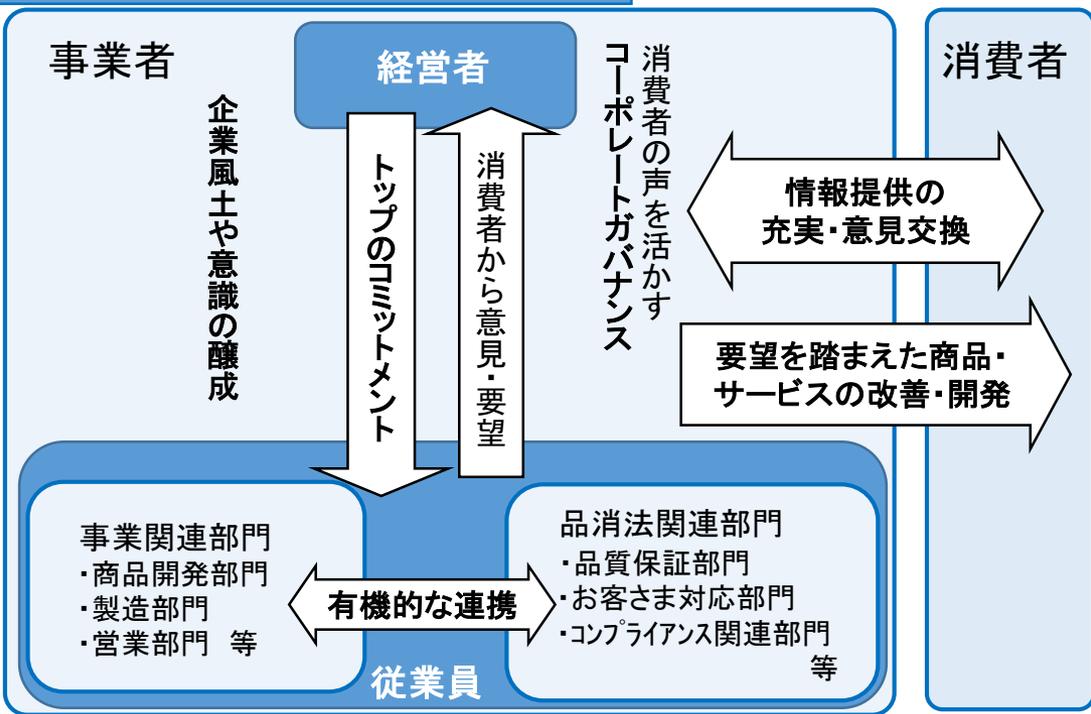
・持続可能で望ましい社会の構築に向けて、自らの社会的責任を自覚して事業活動を行う。

※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

- ・安全・安心なくらしの確保
- ・満足度の向上

事業者

- ・持続可能な成長
- ・リスク軽減



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