

# 消費者庁における消費者志向経営の これまでの取組について

令和元年12月

消費者庁 参事官（調査・物価等担当）



# (1) 消費者志向経営（愛称：サステナブル経営）

## 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。

## 消費者志向経営のイメージ

事業者

経営者

消費者

企業風土や意識の醸成

トップのコミットメント

消費者から意見・要望

消費者の声を活かす  
コーポレートガバナンス

情報提供の  
充実・意見交換

要望を踏まえた商品・  
サービスの改善・開発

### 【事業関連部門】

- ・商品開発部門
- ・製造部門
- ・営業部門 等

有機的な連携

### 【品消費関連部門】

- ・品質保証部門
- ・お客さま対応部門
- ・コンプライアンス関連部門 等

従業員

## 消費者志向経営の取組の柱

### 組織体制整備・充実

- 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

### 消費者に対する具体的な行動

- 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

# (2) 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。

## 事業者

### 消費者志向自主宣言・フォローアップ活動

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  
(取組のフォローアップ)

## 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
- 優良事例表彰(平成30年度第1回実施) など

### 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(NACS)

#### 行政機関

- 消費者庁

120事業者が同活動に参加  
(令和元年10月末現在)

消費者への事業者の取組  
の認知度向上・浸透

# (参考) 消費者志向自主宣言事業者一覧

令和元年10月末現在、120事業者



あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	麒麟ホールディングス株式会社	チューリッヒ保険会社	株式会社ビズビッツ
株式会社アイスタイル	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	PGF生命
アクサ生命保険株式会社	社会福祉法人敬老福祉会	株式会社T.M.Community	ビジョン株式会社
アクサ損害保険株式会社	社会福祉法人健祥会	株式会社寺内製作所	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	株式会社コーセー	東京海上日動火災保険株式会社	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	株式会社サザンダイア	東光株式会社	フジッコ株式会社
朝日生命保険相互会社	サッポロビール株式会社	東洋羽毛工業株式会社	富士ファニチア株式会社
株式会社旭木工	サラヤ株式会社	株式会社ときわ	株式会社フジみらい
アバココミュニケーションズ株式会社	サン電子工業株式会社	協業組合徳島印刷センター	プルデンシャル生命保険株式会社
アフラック生命保険株式会社	サントリーホールディングス株式会社	株式会社徳島銀行	マルハニチロ株式会社
アルソア本社株式会社	資生堂ジャパン株式会社	徳島県教育印刷株式会社	株式会社マルハ物産
株式会社阿波銀行	ジブラルタ生命保険株式会社	徳島合同証券株式会社	株式会社丸本
阿波証券株式会社	昭和産業株式会社	生活協同組合とくしま生協	三井住友カード株式会社
株式会社あわわ	株式会社ストライプインターナショナル	徳島トヨペット株式会社	三井住友海上あいおい生命保険株式会社
イーレックス・スパーク・マーケティング株式会社	住いる応援機構合同会社	中田食品株式会社	三井住友海上火災保険株式会社
石坂産業株式会社	住友生命保険相互会社	株式会社ナリス化粧品	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
市岡製菓株式会社	株式会社セイコーハウジング	株式会社ニチレイフーズ	三井住友トラスト・ホールディングス株式会社
一正蒲鉾株式会社	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	三井ダイレクト損害保険株式会社
株式会社 WEB企画	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	三菱地所株式会社
SMBC日興証券株式会社	ソニー生命保険株式会社	株式会社日誠産業	宮崎商事株式会社
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	日本電気株式会社	明治ホールディングス株式会社
FPサテライト株式会社	SOMPOひまわり生命保険株式会社※1	日本ハム株式会社	明治安田生命保険相互会社
大塚ホールディングス株式会社	大樹生命保険株式会社	日本コカ・コーラ株式会社	メットライフ生命保険株式会社
オタフクソース株式会社	太陽生命保険株式会社	日本証券業協会	MED Communications 株式会社
花王株式会社	ダイアナ株式会社	日本生命保険相互会社	森永乳業株式会社
株式会社かんぼ生命保険	第一生命保険株式会社	一般社団法人日本即席食品工業協会	株式会社山のせ
キッコーマン株式会社	大同生命保険株式会社	株式会社ネオビエント	ユニ・チャーム株式会社
キューピー株式会社	株式会社 高橋ふとん店	ハウス食品株式会社	吉本興業ホールディングス株式会社※2
協和行政書士事務所	株式会社タンタカ	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	チューリッヒ生命	株式会社広沢自動車学校	合同会社ラビッツ

# (3)これまでの推進状況

2015

3月 第3次消費者基本計画 閣議決定  
(消費者志向経営の推進が初めて盛り込まれる)

2016

4月 「消費者志向促進の取組促進に関する検討会」報告書とりまとめ  
10月 消費者志向経営推進キックオフシンポジウムの開催  
消費者志向経営推進組織(事業者団体、消費者団体、行政)が発足  
「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の広報開始

2017

2月 消費者志向経営トップセミナーの開催(経団連、ACAP、消費者庁共催)  
自主宣言事業者リストの一元的公表開始(当初:41事業者)  
11月 消費者志向経営推進セミナーの開催(東京・大阪)

2018

2月 消費者志向経営トップセミナーの開催(経団連、ACAP、消費者庁共催)  
8月 ロゴマークの作成・提供開始  
11月 消費者志向経営推進シンポジウムの開催(明治期の消費者志向経営)  
第1回消費者志向経営優良事例表彰(大臣表彰1社・長官表彰3社)

2019

2月 消費者志向経営トップセミナーの開催(経団連、ACAP、消費者庁共催)  
3月 消費者志向経営推進セミナーの開催(東京・大阪)  
7月 第7回消費者志向経営推進組織運営会議開催  
11月 令和元年度消費者志向優良事例表彰選考結果公表

【自主宣言事業者数】

41

 事業者  
(当初)

120

事業者

(2019年10月末現在)