

第4回消費者志向経営の推進に関する 有識者検討会

令和2年8月31日

消費者庁参事官(調査・物価等担当)

※11月20日消費者委員会説明のため、スライド7は9月末時点の情報にアップデートしている

消費者志向経営の推進に関する 有識者検討会 中間報告書

令和2年8月31日

消費者庁参事官(調査・物価等担当)

※11月20日消費者委員会説明のため、スライド7は9月末時点の情報にアップデートしている

○経緯等

- ・消費者志向経営の推進活動は、消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)工程表に基づき、平成28年度から5年間の進捗状況を踏まえ、その後の推進の在り方について、令和3年度に見直しを行うこととしている。
- ・企業に対し消費者志向経営の取組の客観的かつ具体的なメリットを示すことや、社会情勢の変化に対応した新たな消費者志向経営の概念整理が必要であること等を踏まえ、令和3年度見直しに向け、ESG要素を盛り込んだ表彰の新評価軸及び評価基準の作成、消費者志向経営の概念整理、金融との紐付けや公益通報者認証制度との連携等の検討が必要。

➡上記を踏まえ、令和2年度以降、消費者志向経営の推進に関する有識者検討会を開催することとした。

○主な検討事項

<令和2年度>

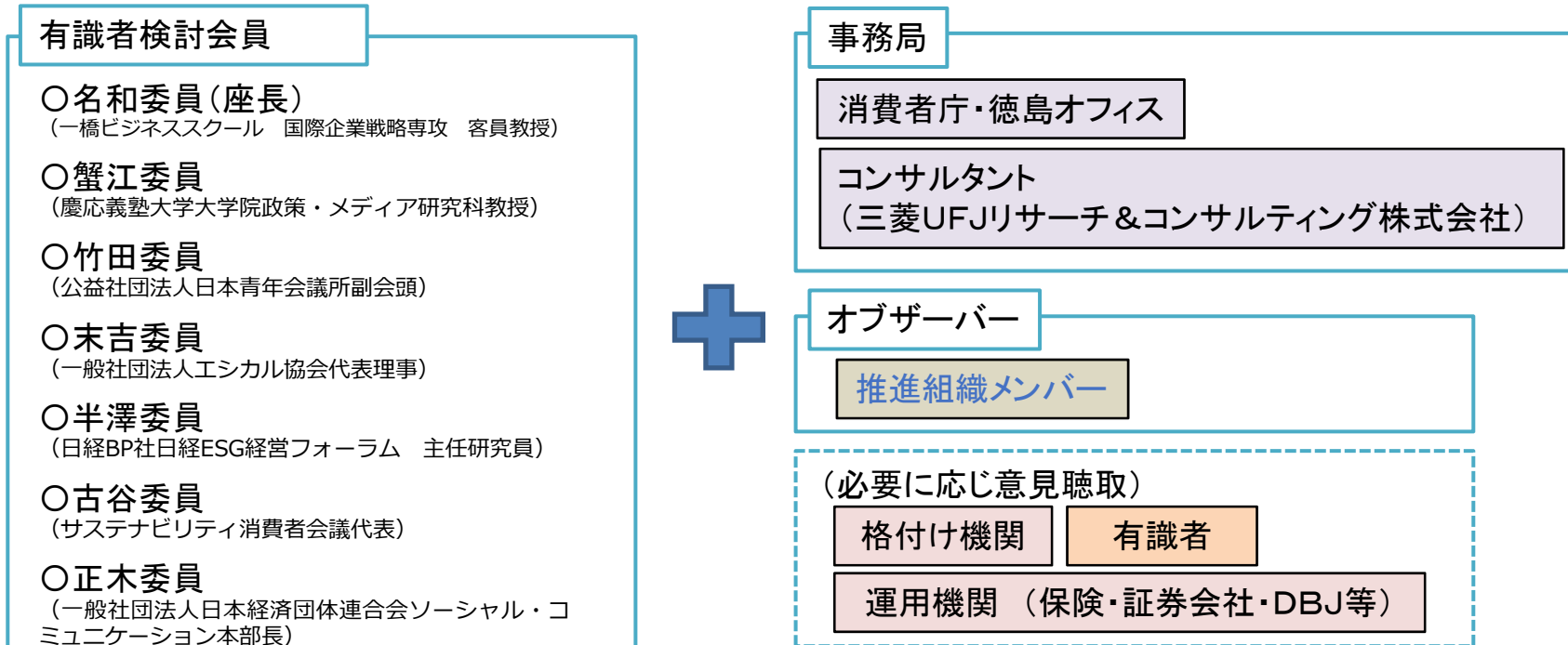
- ・優良事例表彰の客観的評価軸及び評価基準(表彰の前提となる消費者志向経営の概念整理)
- ・(新しい評価軸を用いた)令和2年度優良事例表彰の実施及び検証 等

<令和3年度>

- ・令和2年度の検討内容を受けて、令和3年度見直しの方向性を決定

有識者検討会のメンバー

- ・令和元年度表彰の選考委員をベースに構成。
- ・既存のESG評価軸の情報整理、点数化のためのノウハウを得るため、コンサルタントを事務局に追加。
- ・消費者志向経営が市場で評価を得るため、格付け機関や運用機関等の関係者から必要に応じ意見聴取。
- ・見直しに向けた論点の検討が含まれるため、推進組織メンバーもオブザーバーとして参加。



令和2年度消費者志向経営の推進に関する有識者検討会議事一覧



		有識者検討会委員 +オブザーバー	有識者検討会委員
第1回	令和2年5月22日	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営の概念整理 ・評価軸(審査軸+加点軸)の考え方 	<ul style="list-style-type: none"> ・評価軸の構成の整理
第2回	令和2年6月24日	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営の概念整理と審査軸(継続) ・優良事例表彰の概要及び長官賞特別枠の新設 	<ul style="list-style-type: none"> ・評価軸の設問内容 ・表彰の枠組み
第3回	令和2年7月14日	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営の概念整理と審査軸(継続) ・優良事例表彰の長官賞特別枠新設(継続) ・連続受賞の考え方 	<ul style="list-style-type: none"> ・評価軸の設問内容と形式 ・審査軸の配点
第4回	令和2年8月31日	(中間報告) <ul style="list-style-type: none"> ・消費者志向経営の概念 ・優良表彰事例の実施要領 ・設問の概要 ・審査方法の概要 	<ul style="list-style-type: none"> ・審査軸の配点(継続) ・選考要綱

目標

消費者を重視した事業活動が更に行われることにより、相乗効果によって、**消費者と事業者による健全な市場の実現が期待される**

第3期消費者基本計画より(平成27年3月閣議決定)

定義

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。

活動

6本の取り組みの柱

経営のトップコミットメント

- ・消費者志向自主宣言

コーポレートガバナンスの確保

- ・消費者の情報・意見を経営層に伝え、経営の意思決定に反映

従業員の積極的活動

- ・顧客視点にたった行動を根づかせる取組

事業関連部門と品質保証・消費者関連部門・

コンプライアンス部門等との有機的連携

- ・社内での消費者関連情報共有
- ・問題発生時の緊急対応等

消費者への情報提供の充実と双方向の情報交換

- ・わかりやすい情報提供
- ・信頼を確保するような情報交換

消費者や社会の要望を踏まえた改善・開発

- ・消費者顧客のニーズに応える
- ・社会課題解決を図る商品・サービスの開発

- 消費者の権利の擁護が根底にある
- 推進組織(事業者団体、消費者団体、行政)による運営
- 5年後に見直しを行うこととした

自主宣言事業者のリスト

【あ行】

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社	株式会社アイスタイル	アクサ生命保険株式会社	アクサ損害保険株式会社
アクサダイレクト生命保険株式会社	アサヒグループホールディングス株式会社	朝日生命保険相互会社	株式会社旭木工
アパコミュニケーションズ株式会社	アフラック生命保険株式会社	アルソア本社株式会社	株式会社阿波銀行
株式会社あわしま堂	阿波証券株式会社	株式会社あわわ	イーデザイン損害保険株式会社
石坂産業株式会社	市岡製菓株式会社	一正蒲鉾株式会社	株式会社伊予銀行
株式会社伊予鉄グループ	株式会社イワサ・アンド・エムズ	株式会社インターリンクス	株式会社WEB企画
株式会社WebClimb	ウェブスターマーケティング株式会社	エイチ・エス損害保険株式会社	SMBG日興証券株式会社
株式会社愛媛銀行	愛媛県信用農業協同組合連合会	愛媛信用金庫	愛媛トヨペット株式会社
株式会社エフエム愛媛	株式会社エフエム徳島	FPサテライト株式会社	大塚ホールディングス株式会社
オタフクソース株式会社			

【か行】

花王株式会社	特定非営利活動法人家族支援フォーラム	喜多機械産業株式会社	キックマン株式会社
義農味噌株式会社	キュービー株式会社	協和行政書士事務所	株式会社キョーエイ
キリンホールディングス株式会社	株式会社クラッシー	株式会社グリットウェブ	株式会社Crepas
株式会社GLOCAL LINKS	社会福祉法人敬老福祉会	社会福祉法人健祥会	有限会社高知県宿毛自動車学校
株式会社コーセー	生活協同組合コープえひめ	株式会社古湧園	

【さ行】

株式会社サザンダイア	サッポロビール株式会社	サラヤ株式会社	サン電子工業株式会社
サントリーホールディングス株式会社	株式会社サンフォート	四国ガス株式会社	株式会社資生堂※1
ジブラルタ生命保険株式会社	株式会社ジャストイット	城北信用金庫	昭和産業株式会社
住いる応援機構合同会社	住友生命保険相互会社	株式会社セイコーハウジング	積水化学工業株式会社
積水ハウスグループ	セゾン自動車火災保険株式会社	ソニー生命保険株式会社	損害保険ジャパン株式会社※2
SOMPOひまわり生命保険株式会社			

【た行】

大樹生命保険株式会社	太陽生命保険株式会社	株式会社高橋ふとん店	株式会社宝荘ホテル
株式会社タタカ	ダイアナ株式会社	株式会社第一自動車練習所	第一生命保険株式会社
大同生命保険株式会社	チューリッヒ生命	チューリッヒ保険会社	T&Dフィナンシャル生命保険株式会社
株式会社T.M.Community	株式会社寺内製作所	株式会社TOCREATEIT	東京海上日動火災保険株式会社
東光株式会社	東洋羽毛工業株式会社	株式会社ときわ	協業組合徳島印刷センター
徳島県教育印刷株式会社	徳島合同証券株式会社	生活協同組合とくしま生協	株式会社徳島大正銀行
徳島トヨペット株式会社			

【な行】

中田食品株式会社	株式会社ナリス化粧品	南海放送株式会社	株式会社ニチレイフーズ
日清食品ホールディングス株式会社	株式会社日清製粉グループ本社	株式会社日誠産業	日本電気株式会社
日本ハム株式会社	日本コカ・コーラ株式会社	日本証券業協会	日本生命保険相互会社
一般社団法人日本即席食品工業協会	株式会社ネオビエント	株式会社NEXTAGE GROUP	

【は行】

ハウス食品株式会社	株式会社パッケージ松浦	パナソニック株式会社	日立グローバルライフソリューションズ株式会社
株式会社平野	株式会社広沢自動車学校	株式会社ビスヒツ	PGF生命
ビジョン株式会社	株式会社ファンケル	富国生命保険相互会社	株式会社フジ
藤田商事株式会社	フジッコ株式会社	富士ファニチア株式会社	株式会社フジみらい
株式会社ブレアパッチ	ブルデンシャル生命保険株式会社	株式会社ホテル椿館	株式会社母恵夢

【ま行】

マルハニチロ株式会社	株式会社マルハ物産	株式会社丸本	ミタニ建設工業株式会社
三井住友カード株式会社	三井住友海上あいおい生命保険株式会社	三井住友海上火災保険株式会社	三井住友海上プライマリー生命保険株式会社
三井住友トラスト・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	三菱地所株式会社	宮崎商事株式会社
明治ホールディングス株式会社	明治安田生命保険相互会社	メットライフ生命保険株式会社	森永乳業株式会社

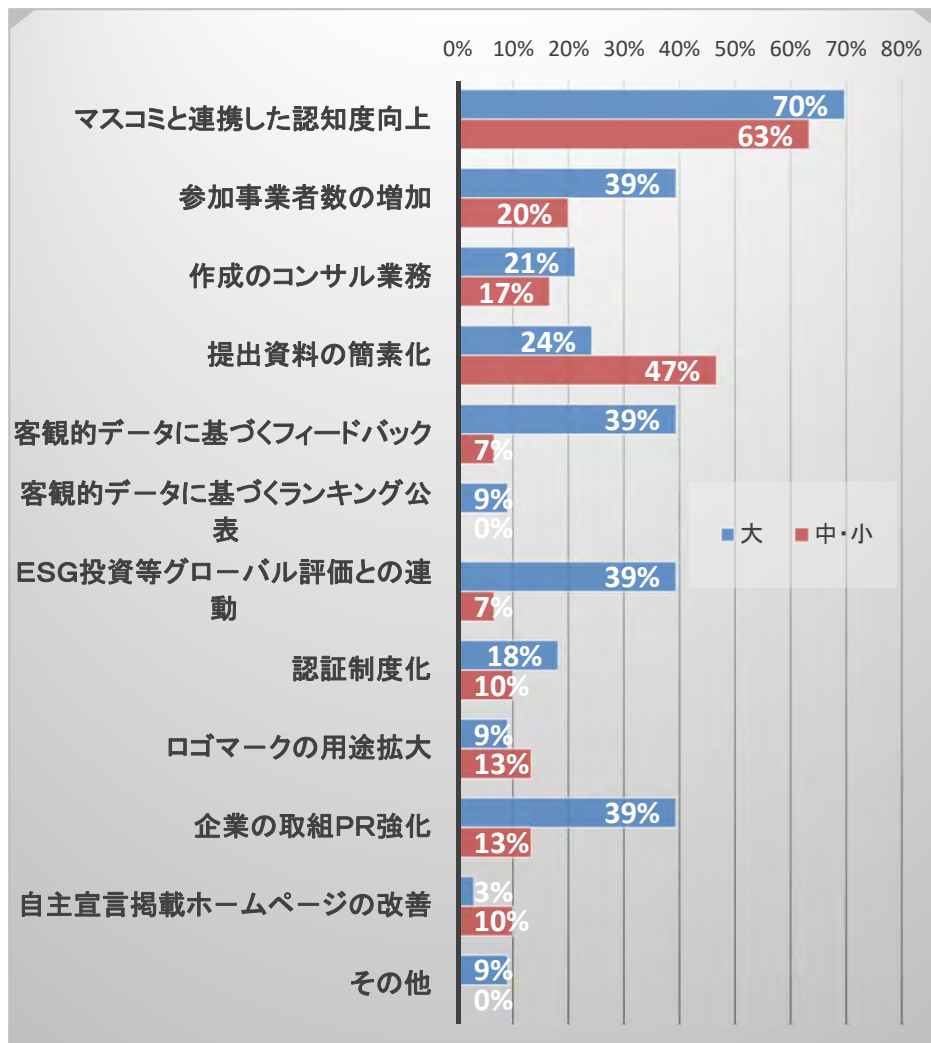
【や行】

株式会社山のせ	ユニ・チャーム株式会社	吉本興業ホールディングス株式会社
---------	-------------	------------------

【ら行】

ライオン株式会社	合同会社ラビッツ	株式会社リアル・インテンション	株式会社RITA-STYLE
株式会社利他フーズ			

今後の消費者志向経営の推進をする上で期待すること



○ 参加事業者拡大・認知度向上

(認知度向上、参加事業者拡大、企業の取組のPR強化)
 → 令和2年1月
 日経SDGsフォーラム実施
 日経新聞、日経ESGに採録記事

○ 参加のインセンティブ

(ESG投資との連動、客観的な評価に基づくコメント等のフィードバック)
 → 令和2年5月～
 有識者検討会で検討

○ 事務負担の軽減

(提出書類の簡素化)
 → 令和2年5月～
 有識者検討会で検討(チェックシート検討)

令和元年 9月実施 アンケート結果より
 大企業 年商1000億以上 33社、中小企業 年商1000億未満 30社

かわる「人」

○消費者・生活者の弱体化・多様化

- ・ 少子高齢化、一人暮らしの増加、
「高齢者」、「外国人」、「障がい者」等

かわる「社会」

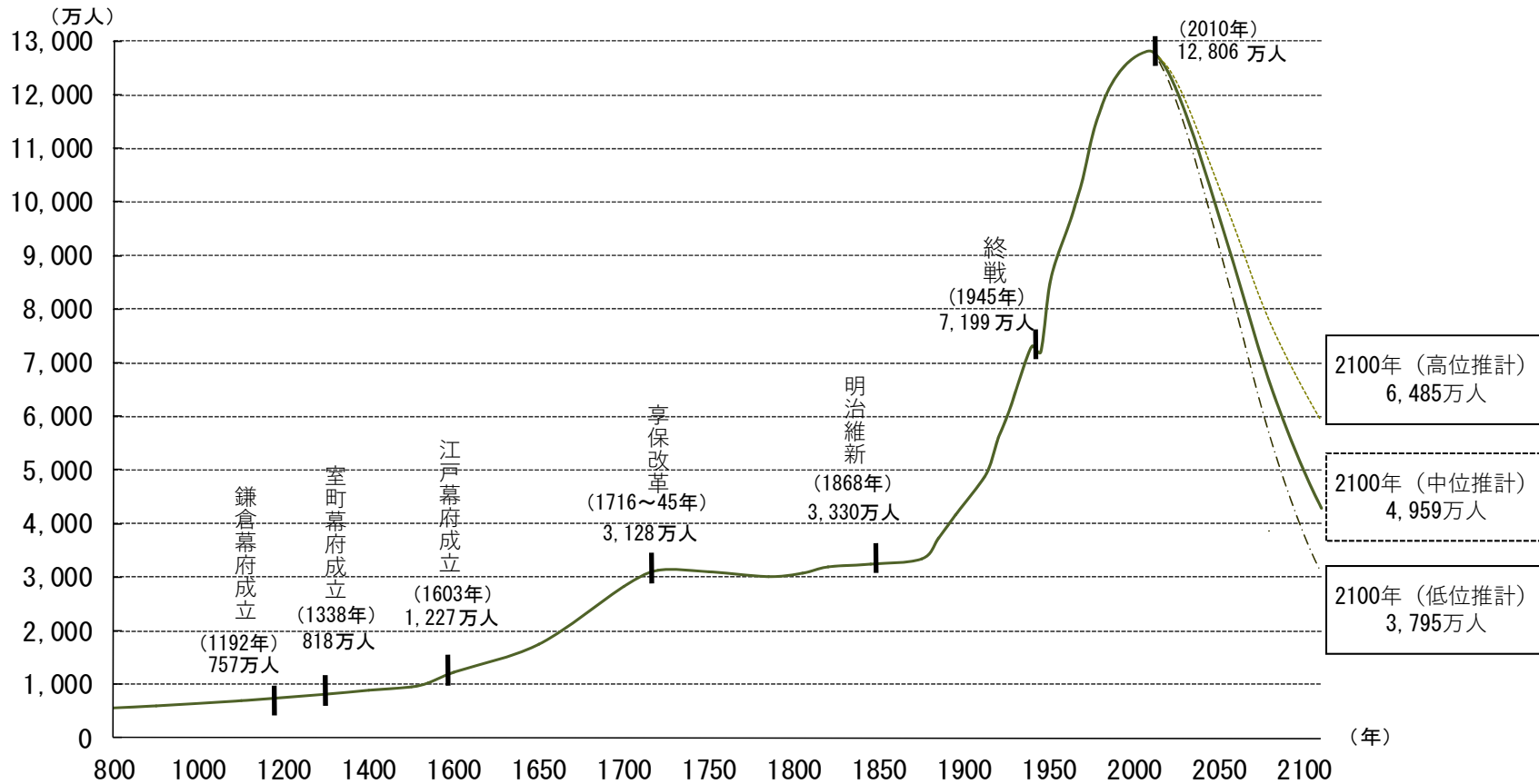
○消費者・生活者を取り巻く環境社会変化

- ・ 自然災害の増加・デジタル化・国際化の進展
- ・ SDGsの推進に向けた機運の高まり

かわる「人」①（少子高齢化・人口減少の進展）

- 日本の総人口は、今後100年間で100年前（明治時代後半）の水準に戻っていく可能性。
- この変化は千年単位でもみても類を見ない、極めて急激な減少。

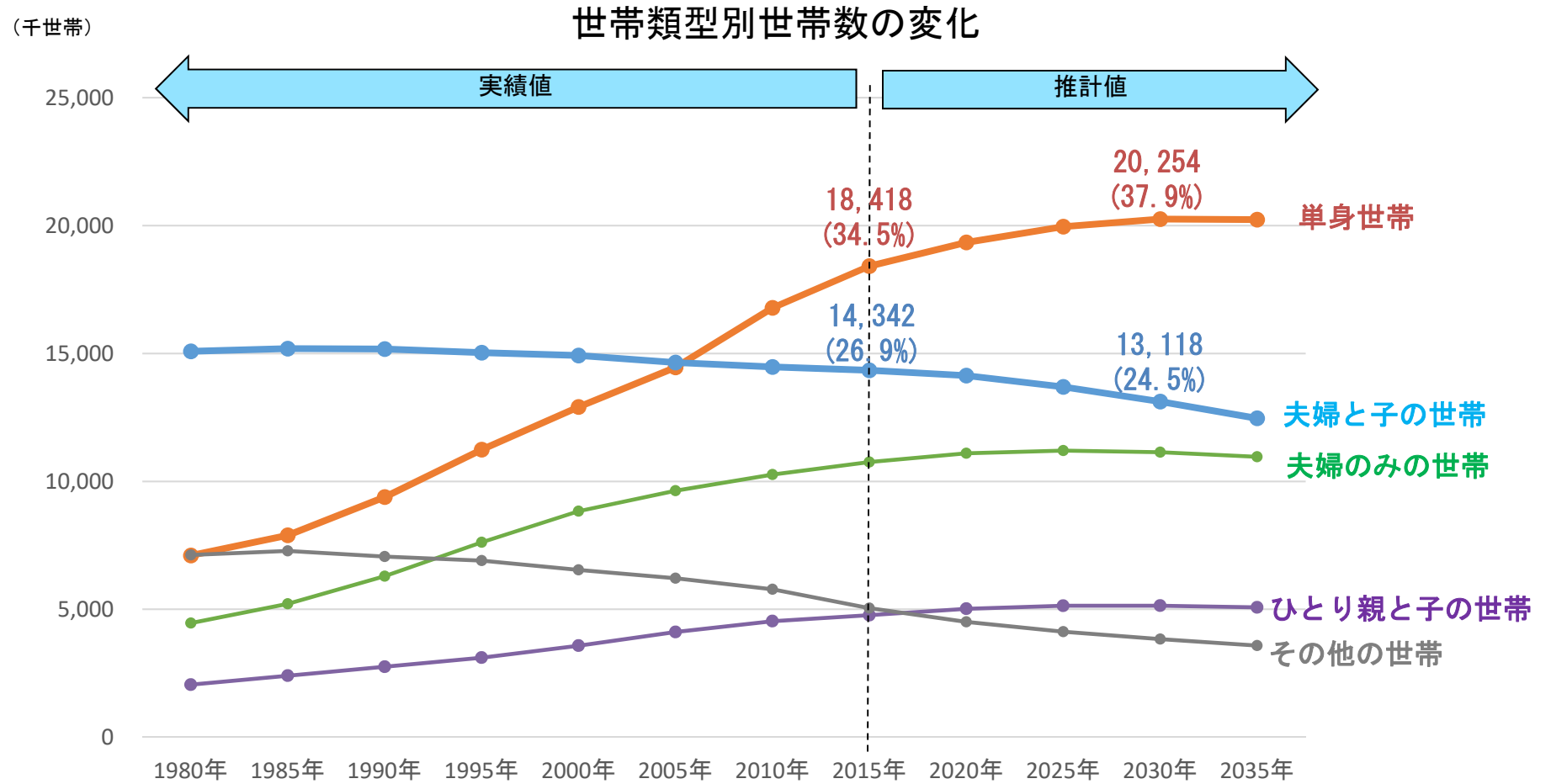
総人口の長期的推移と将来推計



(出典) 2010年以前の人口：総務省「国勢調査」、国土庁「日本列島における人口分布の長期時系列分析」（1974年）をもとに国土交通省国土政策局作成
 それ以降の人口：国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成24年1月推計）」をもとに国土交通省国土政策局作成

かわる「人」①（少子高齢化・人口減少の進展）

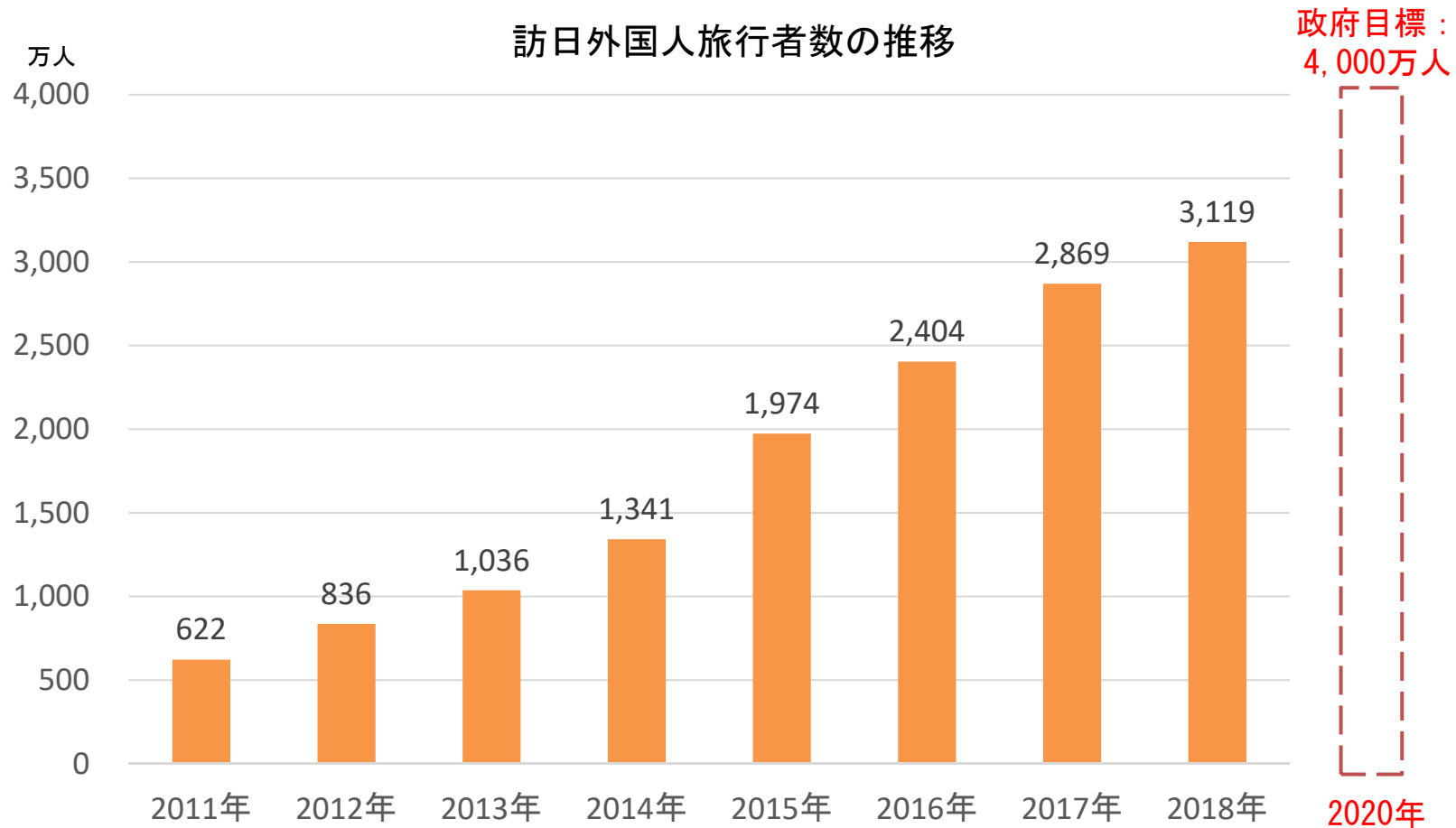
- 2010年には単身世帯が最も多い類型（総世帯の1/3）となっており、今後も増加する見通し
- 今後、夫婦と子の世帯が減少していく一方で、ひとり親と子世帯は増加する見通し



注:「その他の一般世帯」は、夫婦と両親、夫婦とひとり親、夫婦と子どもと親、夫婦と他の親族、夫婦と子どもと他の親族、夫婦と親と他の親族、兄弟姉妹のみからなる世帯や他に分類されない世帯を対象としている

出典: 国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)」(平成30年推計)

かわる「人」②（訪日外国人）



出典：日本政府観光局 (JNTO)

かわる「人」

○消費者・生活者の弱体化・多様化

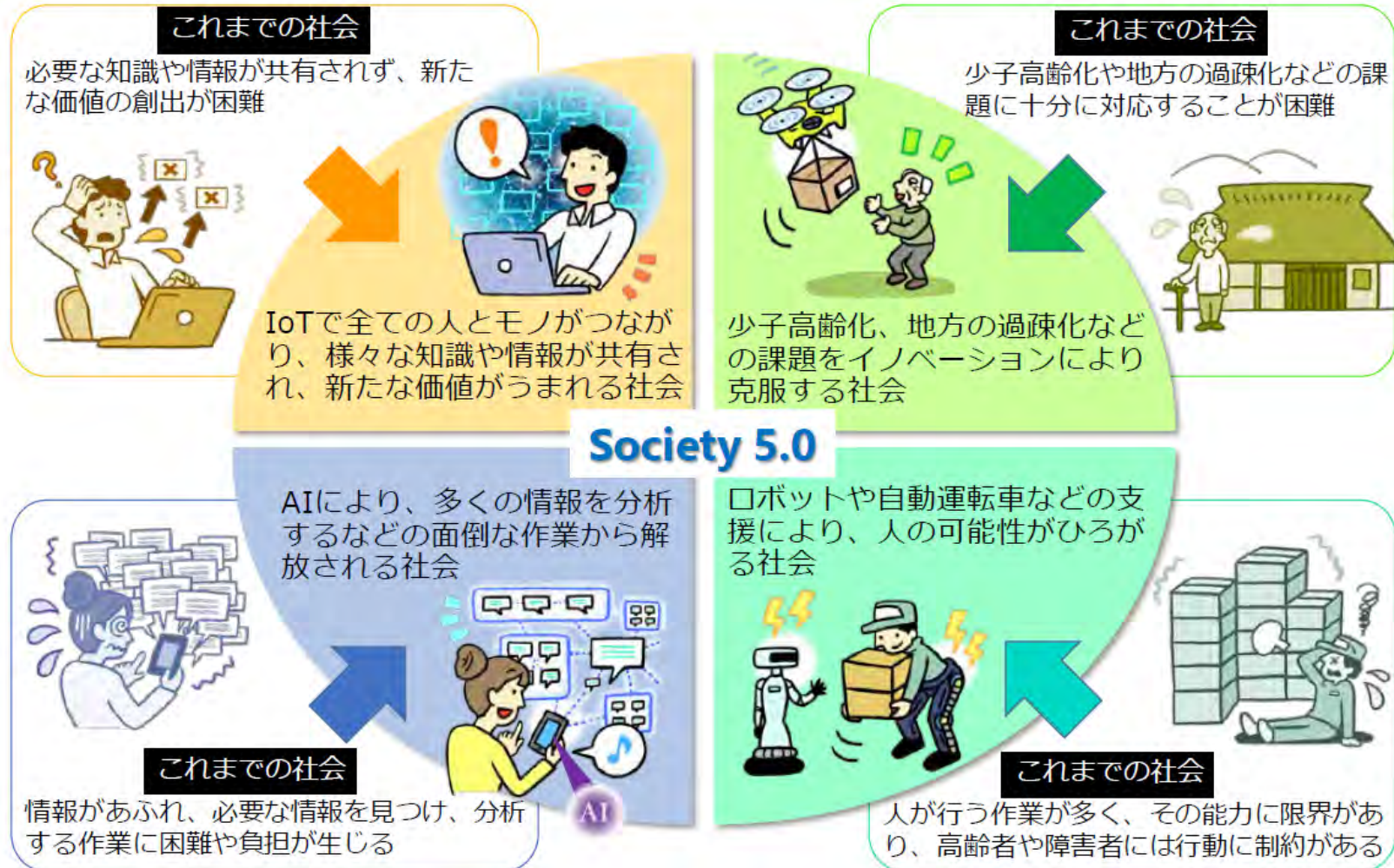
- ・ 少子高齢化、一人暮らしの増加、
「高齢者」、「外国人」、「障がい者」等

かわる「社会」

○消費者・生活者を取り巻く環境社会変化

- ・ 自然災害の増加・デジタル化・国際化の進展
- ・ SDGsの推進に向けた機運の高まり

かわる「社会」① (Society 5.0)



出典：内閣府作成資料より抜粋

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



出典:国際連合広報センター作成資料より抜粋

かわる「社会」 ③ SDGsの具体例

■ 消費者庁が考える、消費者が直面する、地域や社会の課題

配慮の対象	具体例
環境	○地球温暖化 ○プラスチック ○食ロス
地域問題	○フェアトレード商品 ○寄付付きの商品 ○地産品 ○被災地産品
社会的包括	○ユニバーサルデザイン ○ダイバーシティ (障がい者支援等)