

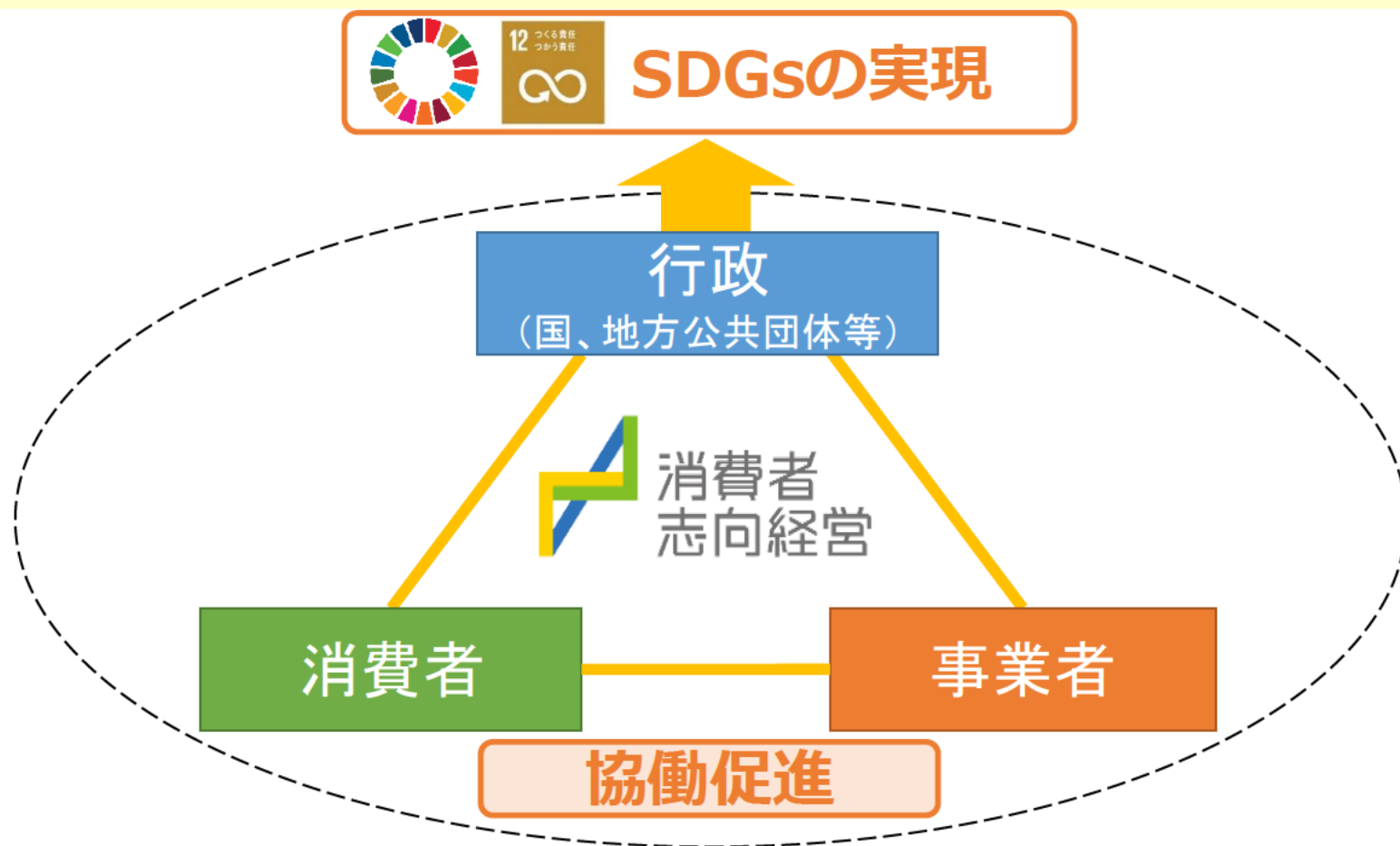
消費者志向経営の推進について

～サステナブル経営による持続可能な社会を目指して～

消費者庁参事官(調査・物価等担当)

事業者が、消費者目線で、

- みんなの声を聴き、かついかすこと
- 未来・次世代のために取り組むこと
- 法令を遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること



消費者庁では、事業者団体、消費者団体、行政機関から成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（推進組織のウェブページ等） ・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

表彰の仕組み

消費者志向経営の更なる普及・推進を図るため、特に優れた取組に対して内閣府特命担当大臣表彰及び消費者庁長官表彰を授与することとしている。

令和元年度受賞事業者

- 内閣府特命担当大臣表彰：株式会社広沢自動車学校
- 消費者庁長官表彰：サントリーホールディングス株式会社
- 日本生命保険相互会社
- 花王株式会社（長官表彰は、応募申込順）



（主催者提供）

消費者志向自主宣言事業者一覧

【あ行】

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

【か行】

花王株式会社	キュービー株式会社	株式会社クラッシー	社会福祉法人健祥会
特定非営利活動法人家族支援フォーラム	協和行政書士事務所	株式会社グリットウェブ	株式会社コーサー
キッコーマン株式会社	株式会社キョーエイ	株式会社GLOCAL LINKS	生活協同組合コープえひめ
義農味噌株式会社	キリンホールディングス株式会社	社会福祉法人敬老福祉会	株式会社古湧園

【さ行】

株式会社サザンダイア	四国ガス株式会社	株式会社 ストライプインターナショナル	セゾン自動車火災保険株式会社
サッポロビール株式会社	資生堂ジャパン株式会社	住いる応援機構合同会社	ソニー生命保険株式会社
サラヤ株式会社	ジブラルタ生命保険株式会社	住友生命保険相互会社	損害保険ジャパン日本興亜株式会社
サン電子工業株式会社	株式会社ジャストイット	株式会社セイコーハウジング	SOMPOひまわり生命保険株式会社※1
サントリーホールディングス株式会社	昭和産業株式会社	積水化学工業株式会社	

【た行】

大樹生命保険株式会社	株式会社高橋ふとん店	株式会社T.M.Community	協業組合徳島印刷センター
太陽生命保険株式会社	株式会社宝荘ホテル	株式会社寺内製作所	徳島県教育印刷株式会社
ダイアナ株式会社	株式会社タタタカ	東京海上日動火災保険株式会社	徳島合同証券株式会社

※1:2019年10月1日以後、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険株式会社から社名変更。

【た行続き】

株式会社第一自動車練習所	チューリッヒ生命	東光株式会社	生活協同組合とくしま生協
第一生命保険株式会社	チューリッヒ保険会社	東洋羽毛工業株式会社	株式会社徳島大正銀行※2
大同生命保険株式会社	T&Dフィナンシャル生命保険株式会社	株式会社とくわ	徳島トヨペット株式会社

【な行】

中田食品株式会社	日清食品ホールディングス株式会社	日本ハム株式会社	一般社団法人日本即席食品工業協会
株式会社ナリス化粧品	株式会社日清製粉グループ本社	日本コカ・コーラ株式会社	株式会社ネオビエント
南海放送株式会社	株式会社日誠産業	日本証券業協会	株式会社NEXTAGE GROUP※3
株式会社ニチレイフーズ	日本電気株式会社	日本生命保険相互会社	

【は行】

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

【ま行】

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

※2:2020年1月1日以後、株式会社徳島銀行から社名変更。

※3:2019年11月末以後、MED Communications株式会社から親会社の株式会社NEXTAGE GROUPに自主宣言の主体を変更。

表彰の目的

消費者志向自主宣言を公表し、宣言に基づいて、事業者が行っている優れた取組を表彰し、もって消費者志向経営の推進に資すること

表彰の対象

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

表彰の種類

内閣府特命担当大臣表彰 及び 消費者庁長官表彰

令和元年度の表彰

令和元年1月24日（金）

日経SDGsフォーラムにおいて表彰式

【内閣府特命担当大臣表彰】 株式会社広沢自動車学校

【長官表彰】 サントリーホールディングス株式会社

日本生命保険相互会社

花王株式会社

※有識者から成る消費者志向経営優良事例選考委員会において、表彰事業者を選考

加藤 宗兵衛（公益社団法人日本青年会議所副会頭）、蟹江 憲史（慶應義塾大学大学院教授）、

末吉 理花（一般社団法人エシカル協会代表理事）、名和 高司（一橋ビジネススクール国際企業戦略専攻客員教授）、

長谷川 雅巳（一般社団法人日本経済団体連合会ソーシャル・コミュニケーション本部長）、

半澤 智（日経BP社日経ESG経営フォーラム主任研究員）、古谷 由紀子（サステナビリティ消費者会議代表）（五十音順）



ロゴマークの目的

消費者志向経営の更なる推進のため、消費者志向自主宣言事業者等に活用いただくことにより、事業者の消費者志向の取組を消費者に広く認知していただく。

ロゴマークの意味

消費者庁シンボルマークと同じ3色を使用しつつ、

- ①イエロー: 消費者全体の視点
- ②ブルー: 健全な市場の担い手
- ③ライトグリーン: 社会的責任の自覚

という意味づけをし、3つの消費者志向経営の理念が無限(∞)を形作ること、消費者志向経営を継続的かつ発展的に推進していく。

ロゴマークの使用範囲

【使用できる者】

- ①消費者志向自主宣言事業者
- ②消費者志向経営推進組織構成団体
- ③その他推進組織が使用を認める事業者

【使用の目的・用途】

消費者志向経営の推進又は消費者志向自主宣言の実施に関する啓発・広報
(例)○自主宣言に関する資料、自主宣言事業者の役員や従業員の名刺
×商品・サービスの販売等に関する資料、商品の容器・包装等

【ロゴマーク(通常)】

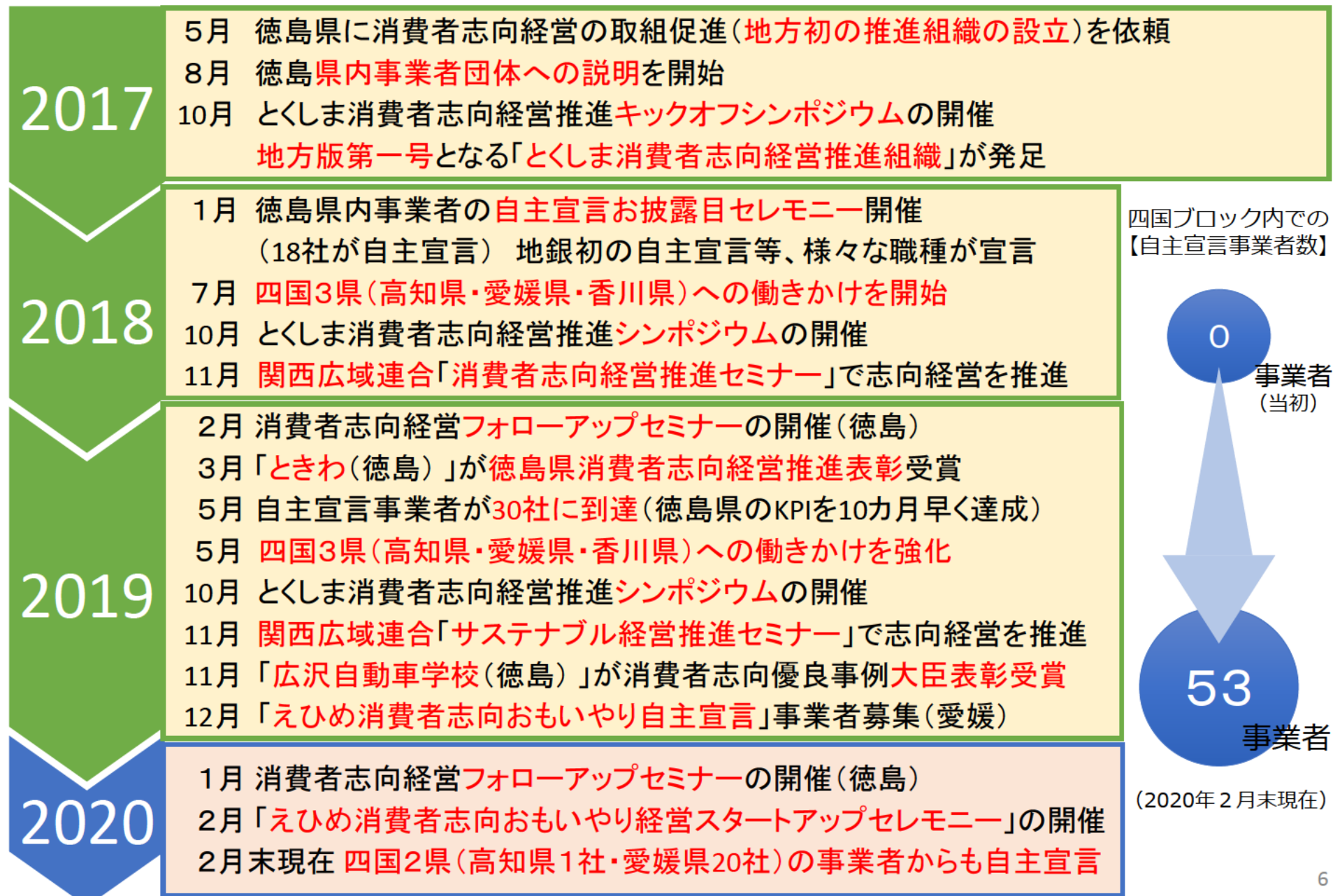


【大臣表彰】



【長官表彰】





徳島県への働きかけ

- 平成29年5月、消費者庁消費者調査課（現参事官室）より推進組織の設立を依頼
- 協議を重ねた結果、同年10月に「**とくしま消費者志向経営推進組織**」を設立
- 以降、**消費者志向経営・自主宣言の普及に尽力**
（「**消費者志向経営**」「**エシカル消費**」「**公益通報者保護制度**」の取組を**3点セット**で促進）

四国3県（愛媛県・香川県・高知県）への働きかけ

- 平成30年7月より香川県、高知県、愛媛県に「消費者志向経営」への協力を打診（事業者団体の紹介と、事業者団体、事業者への働きかけを依頼）
- 令和元年5月より**方針を転換し、先に、事業者団体、事業者に協力を打診**
- 消費者志向経営の取組に賛同していただける事業者団体・事業者が現れた
- 事業者団体、事業者が取組に賛同することにより、地方自治体も取組について検討を開始
- 愛媛県においては事業者に対して**SDGsを始め食品ロス、エシカル消費（おもいやり消費）**を合わせて「**えひめ消費者志向おもいやり経営**」と定義し、オール愛媛で推進
- 令和元年12月24日「えひめ消費者志向おもいやり自主宣言」事業者を募集開始
- 令和2年2月20日「**えひめ消費者志向おもいやり経営スタートアップセレモニー**」開催

関西広域連合への働きかけ

- 平成30年 **消費者志向経営推進セミナー**を開催支援（関西広域連合、関西経済同友会主催 消費者庁後援）
ACAP坂倉専務理事や消費者庁消費者調査課（現参事官室）課長による講演を実施
- 令和元年 **サステナブル経営推進セミナー**を開催支援（関西広域連合、関西経済同友会主催 消費者庁後援）
取組事業者の講演、パネルディスカッションで、今取り組む消費者志向経営の重要性を周知

「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」の普及に向けて

- 貴県主催のイベント等で同活動に関するチラシ等を配布する機会をいただければ幸いです。
- 事業者を対象とする講演会等で、消費者志向経営についてもご紹介いただければ幸いです。
(当庁からの講師派遣や資料提供も可能です。)
- 徳島県・愛媛県での取組も参考にいただき、消費者志向経営の推進に係る消費者団体・事業者団体・行政の連携強化等について、ご検討いただければ幸いです。
(当庁としてもサポートいたします。)



【ご相談・問い合わせ先】

消費者志向経営推進組織事務局
(消費者庁参事官(調査・物価等担当))

TEL: 03-3507-9177

E-mail: g.shouhishashikou@caa.go.jp

(参考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

【品消法関連部門】

・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

有機的な連携

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法関連部門の
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

(参考2) 消費者志向経営の位置づけ

