

「消費者志向経営」への期待！ 参加：46 名

日時；8 月 30 日(火)15:00～17:30 会場；日本食品衛生センター研修室



【開催目的】

「消費者志向経営」について、

☆行政・事業者・消費者のそれぞれはどのようにとらえているか？

☆具体的取り組みとはどのようなものか？

☆メリット、デメリットがあるとしたら、それは何か？

☆取り組みを広げる上での課題は何か？

を、さまざまな立場から意見を出しあい、対話し、学びあう。

【パネルディスカッション・パネリスト】 コーディネーター：阿南 久

◇「消費者志向経営の取組促進について」

澤井 景子 氏(消費者庁消費者調査課長)

◇「消費者志向経営の推進に向けて」

坂倉 忠夫 氏 (公益社団法人消費者関連専門家会議 理事長)

◇「消費者から消費者志向経営に期待すること」

古谷 由紀子 氏 (サステナビリティ消費者会議 代表)

行政、事業者、消費者の立場からそれぞれの考える「消費者志向経営」とその意義についてお話いただき、会場からの意見や質問を交えながら全体でディスカッションしました。

実際には多くの企業で“お客様の声”を重視し経営に反映する取り組みが行われているが、それらの実践が必ずしも共有されておらず、今後普及していくことが課題であること、そして普及のためには消費者(見極める)・事業者(全社実践)・行政(ほめる)の連携と協働が重要であることを確認しました。

【澤井氏
資料より】

今、なぜ、「消費者志向経営」の取組促進が必要なのか？

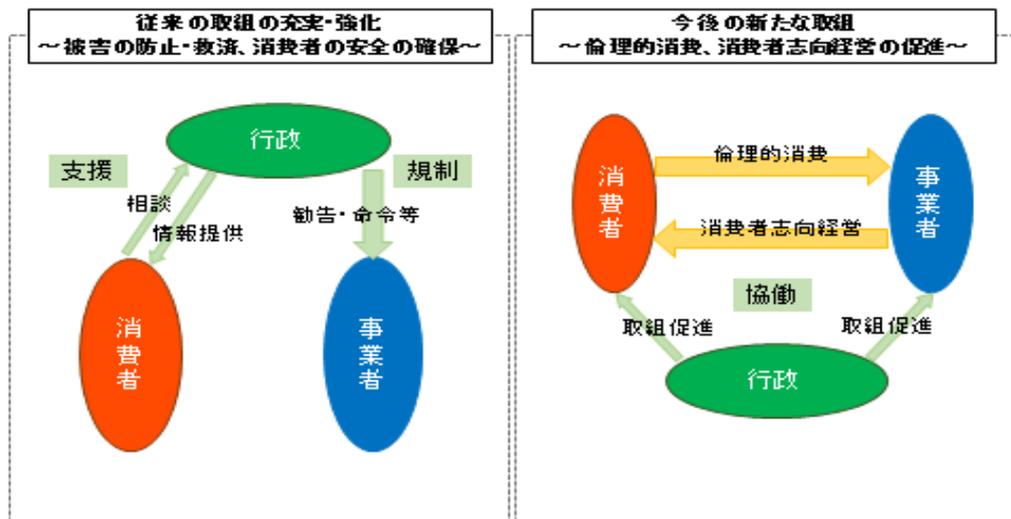
「消費者志向経営」の意義と、その取り組みを支える
これからの消費者行政のイメージについて、さらに平成27年8月から消費者庁に設置された「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」報告書についても説明いただきました。

- ◆ 消費者基本法における消費者の権利の尊重
(安全の確保、選択の機会の確保、必要な情報の提供、教育の機会の確保、意見の反映、被害の救済)
- ◆ 持続可能な社会の構築に向けて、事業者、消費者双方の主体的・積極的な行動→「消費者市民社会」の実現
- ◆ 消費の拡大を通じた「経済の好循環」の実現
- ◆ 消費者と事業者の距離感の拡大(複雑化、情報化)
- ◆ 消費者の信頼を損なう一部の事業者の不祥事

平成27年3月24日「消費者基本計画」(閣議決定)

「事業者・事業者団体も、事業者が消費者を重視した事業活動、すなわち消費者志向経営を行うことが健全な市場の実現につながるという意味で、消費者政策を推進する上で重要な主体である。そのため、優良な事業者に対する表彰等消費者志向経営を促進する方策、消費者の生活を豊かに消費経済の実現に向けた方策について検討する。」

持続可能な社会と消費者の権利が尊重される社会の形成に向けた消費者行政のイメージ



これからの消費者行政は、“叱る行政”(左図)から“ほめる行政”(右図)に転換を目指すとのこと！

【坂倉氏資料より】

ACAPとしての考え方とともに、事業者・消費者・社会にとっての意義、そして事業者の具体的な活動の方向性についてお話しいただきました。

2. ACAPの考える消費者志向経営

◆消費者志向経営の定義

消費者志向経営とは、事業者が社会の一員としてその責任を十分に理解し、消費者の権利・利益を尊重し、消費者視点に基づいた事業活動を行うとともに、持続可能な社会に貢献する経営のあり方。

考え方のキーワード

- お客様だけでなく消費者全体を見る
- トップマネジメントのもと全社員
- 消費者視点
- 社会的責任
- 持続可能な社会

また、取組の推進に向けて、多くの企業が会員として参加されているACAPとしての取組みについてもご紹介いただきました。

6. 消費者志向経営の推進 ～ ACAPが行う活動

- ①会員の資質向上
(例会・自主研究会 研修・セミナー・シンポジウム、講演会 等)
- ②会員企業の経営層への働きかけ、会員企業の社内全体への浸透
(経営層と行政との懇談機会の設定、消費者志向経営トップセミナー 等)
- ③会員企業以外への消費者志向経営の輪の拡大
(会員外の企業・団体に対して交流会・啓発活動の実施、JISQ10002の普及等)
- ④消費者啓発活動
(消費者教育・消費者啓発の支援活動、消費者啓発資料常設展示コーナーの設置など消費者への情報提供 等)
- ⑤企業・団体・個人の優良な消費者志向活動の表彰
(ACAP消費者志向活動表彰制度 等)

【古谷氏資料より】

形式ではなく、本質的で自主的な取組みとしていくためのしぐみのありかた、そして企業の実践に対する消費者からの「評価」を取り入れながら、“持続可能な社会”をめざし、消費者とともに進めて行くことの重要性、についてお話しいたしました。

消費者志向経営の意義

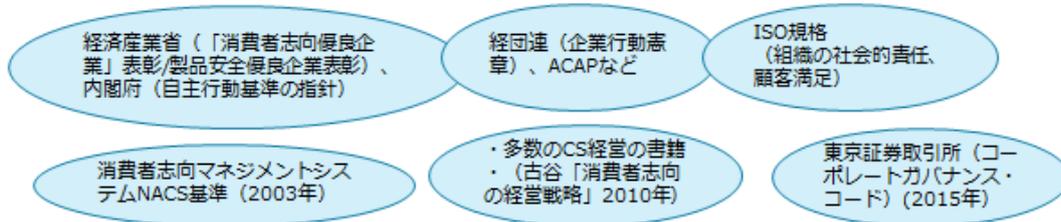
◆意義・・・「持続可能な社会に向けて「消費者の権利・利益」の確保」への契機に

消費者庁「報告書」＜消費者志向経営とは＞(※古谷要約)
 ○消費者の権利・利益の向上の確保を経営の中心に
 ○健全な市場の担い手としての消費者の信頼を獲得
 ○持続可能な社会への社会的責任を自覚した事業活動

しかし、企業が「消費者志向経営」の仕組みを持ち、機能する必要がある

◆従来、必ずしも共通認識ではなかった？

・消費者基本計画(2015年) ⇒消費者庁での検討会を経て「報告書」の公表(2016年)

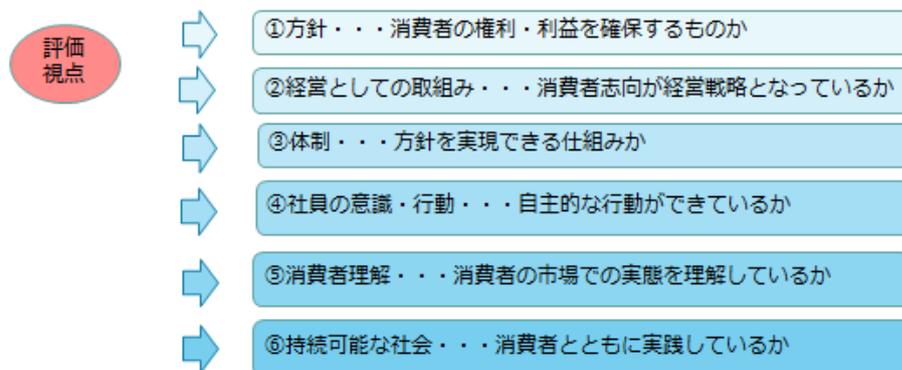


2016年8月30日 消費者志向経営への期待

消費者志向経営の実践への評価

◆消費者志向経営の仕組みを持ち、機能することが必要

本質的な取り組み
になっているか



2016年8月30日 消費者志向経営への期待