

ACAP 研究所設立記念シンポジウム in 大阪を開催
～「消費者からみたコンプライアンス経営」について論議～

社団法人消費者関連専門家会議(略称 ACAP/会長 鶴田俊正)は7月24日、大阪市内で「ACAP研究所」設立の記念行事として、『消費者からみたコンプライアンス経営』をテーマとしたシンポジウムを開催いたしました。

当日は、会員・行政・有識者・消費者団体関係者など約150名の方々が参加され、基調講演およびパネルディスカッションが行われました。

シンポジウムの詳細につきましては、機関誌「FORUM」191号(9月1日発行)の誌面にてお知らせいたします。なお、来る9月4日(火)、13(木)、大阪市内 OMMビル(天満橋)において、ACAP 研究所主催による苦情対応マネジメントシステムの国際規格である「JIS Q 10002 (ISO 10002) 社内構築実践講座」を開催予定ですのでお知らせいたします。

1. 記念シンポジウムの内容

- ・テーマ / 『消費者からみたコンプライアンス経営』
- ・基調講演 / 財団法人関西消費者協会理事長 惣宇利 紀男氏
- ・パネルディスカッション /

コーディネーター：財団法人関西消費者協会理事長 惣宇利 紀男氏

パネリスト：弁護士 黒木 理恵氏

帝塚山大学法政策学部教授 タン ミッシェル氏

消費者関連専門家会議理事長 蔵本 一也

2. 基調講演の要旨

基調講演は、『消費者からみたコンプライアンス経営』をテーマに、惣宇利氏が、最近の不祥事(民間・公共部門) 企業の姿勢(メセナ、コンプライアンス、CSR...) 各国の CSR 国際的な動き 国内の動き(消費者基本法の制定から自主行動基準へ)の各論を説明され、現状の日本企業においては、コンプライアンス(法令遵守)から

CSR（企業の社会的責任）にその活動領域が広がっていること、今後、ISO26000などの国際規格作成の動きとどのように連動していくのかが課題となるであろうこと、また、企業はステークホルダーの中で「消費者」をもっと重視すべきであること、依然として従業員に企業倫理が浸透しきれていない状況等についての指摘が披瀝された。



< 基調講演講師 >

財団法人関西消費者協会理事長
惣宇利 紀男氏

3. パネルディスカッションの要旨

冒頭、パネリスト3氏より、各人の問題意識が披露された。

黒木氏は、企業は、消費者の視点や情報量をきちんと把握し、「何が消費者にとって良いことなのか」を考えた企業活動を実践してほしいこと、そしてそのような企業姿勢は消費者に評価され、支持される流れにあること、また、企業が掲げているコンプライアンスや自主行動基準の内容はほとんど同じ内容で横並びなので、今後は実践例などの紹介も含め特徴ある活動を消費者視点で積極的にアピールするとよいのではないかとの意見を述べた。

タン氏は、消費者の企業に対する信頼の仕方に関し、日本と欧米の違いを強調され、安易に企業を信頼することへの注意を喚起した。また集团的、協調的な日本と、自律的で自己責任の観念の強い欧米の違いを述べ、そのような日本で一度失った信頼の回復はきわめて難しいことを示唆した。また、企業が信頼を得るために有効と思われる自主行動基準作成にあたっての注意事項等を示された。

蔵本氏は、売り手よし、買い手よし、世間よしの近江商人の「三方よし」の言葉を引用し、関西企業のDNAには、元来、CSRの精神があるので頑張してほしいと激励し、現代社会において、人々の生活やよい暮らしを支えるには、企業の存在が必要であること、企業の消費者に対するCSRを進める上で、経営品質を高めること、情報公開、透明性の確保が重要であると述べ、消費者の声を分析活用したり、消費者啓発に熱心な会社ほど、業績もあがっていることなどを紹介した。

続いて、コーディネーターの惣宇利氏の進行によるディスカッションに移り、「企業は消費者を理解するためには、消費者団体も活用すべきだろう」「消費者は、CSR的に評価できる企業は応援し、そうでない企業は切り捨てるというように、消費行動を通して良い企業を育ててほしい」「良い会社を見分けるには消費者対応の実際や社会貢献内容をみるとよ

い」などの意見が出され、理解が深められた。

惣宇利氏は、「人に感動を与える力」や「誠意」は大きな力になるので、CSR は人の心に感動を与えるものでなければいけないと、パネルディスカッションを締めくくった。

最後に、「消費者視点の企業への取り入れ方やアピール方法について研究して欲しい」「海外にも積極的に日本の消費者関連の情報を発信して欲しい」など、設立された ACAP 研究所への期待と要望が述べられ、シンポジウムは終了した。



<シンポジウム風景>

左より

惣宇利氏、黒木氏、タン氏、蔵本氏



ACAP は、これからも ACAP 研究所の活動を支援し、健全な消費社会の実現に向けて、鋭意取り組んで参ります。

以 上

本件に関するお問い合わせ先

社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

事務局次長 兼 ACAP 研究所副所長 清水きよみ

TEL : 03-3353-4999

< 参考 >

社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

社団法人消費者関連専門家会議は、お客様相談室など企業の消費者関連部門の責任者・担当者等で組織する内閣府の所管団体で、英文表記の The Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。1980年(昭和55年)の設立以来、消費者・行政・企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動を行っています。

会員数：正会員 548 社(642 名) 全会員数 852 名(2007 年 7 月 24 日現在)

会 長：鶴田俊正(専修大学名誉教授) 理事長：蔵本一也(ミズノ株式会社)

連絡先：東京都新宿区新宿 1-13-12 中立ビル 4 F

TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049

ホームページ：<http://www.acap.jp>

「ACAP 研究所」の概要

名 称：ACAP 研究所 (英文表記：ACAP Research Institute)

住 所：〒160-0022 新宿区新宿 1 - 13 - 12 中立ビル 4F (社)消費者関連専門家会議 内

TEL： 03 - 3353 - 4999 FAX： 03 - 3353 - 5049

Eメール：kenkyu@acap.jp

構成員：

所 長 小田 稔(元 ACAP 専務理事)

副所長 清水きよみ(ACAP 事務局次長、東京大学先端科学技術研究センター客員研究員)

主任研究員 5 名 他

研究所の主な活動

1. 消費者関連情報の収集・分析・発信

消費者関連、ACAP 関連情報の収集・分析
各種媒体を通じての情報発信・提言 等

2. 調査・研究活動

受託調査、自主調査の実施(企業の消費者対応、リスクマネジメント、CSR、JIS、製品安全、消費者教育 等)

共同研究の実施

研究会の主宰 等(「消費者教育支援研究会」他)

3. 教育、啓発活動

「JIS Q 10002」(消費者対応の国際規格)の普及・啓発活動
シンポジウム、セミナーの開催 等