

2017年12月14日  
公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

## 「消費者志向自主宣言」企業アンケート報告を公開 ～宣言することで得られたメリット、これから宣言する企業へのメッセージなど～

公益社団法人消費者関連専門家会議(通称ACAP)は、このたび、消費者志向自主宣言を行ったACAP 会員企業にアンケートを実施し、『消費者志向自主宣言』企業アンケート報告としてまとめました。

これは、消費者志向自主宣言を目指している企業の参考にしていただくことを目的に実施したもので、ACAP 会員企業のうち 36 社がアンケートに回答し、事例を提供しています。

ACAP は、設立以来、消費者志向経営の推進に取り組んでおり、創立 35 周年を機に公表した「ACAP 理念」のなかでも、「消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現をめざす消費者志向事業者団体」を Vision(目指す姿)として掲げています。また、2016 年 10 月に発足した『消費者志向経営推進組織』(事務局:消費者庁消費者調査課)にもメンバーとして参画しています。同推進組織が取り組む「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」は開始から1年が経過し、現在まで 57 社が消費者志向自主宣言を行っています。今後、消費者志向経営の推進と自主宣言企業がますます増えていくためにも、ACAP として積極的に周知・推進活動に取り組んでまいります。

### ■調査概要

- 調査時期 2017 年 10 月
- 調査方法 メールで調査票を送付
- 調査対象 「消費者志向自主宣言」が、消費者庁 HP に掲載されている企業 55 社(調査時)のうち ACAP 会員企業 42 社に実施(回答数 36 社)。

### ■調査結果

- ・宣言までの準備期間は、3 カ月以内が約 8 割(1 カ月以内 19.4%、～2 カ月 36.1%、～3 カ月 22.2%)
- ・宣言理由は、
  - ①社内における消費者志向経営の推進(77.8%)
  - ②企業イメージの向上(61.1%)
  - ③社会的責任として(58.3%)
- ・宣言を行うための業務主管部門は、お客様関連部門が約 6 割

### ■自由回答のまとめ

トップの署名入りで宣言するため、社内調整や役員への説明を短期間で行った苦労はあるものの、宣言する過程で他部門との連携強化や、改めて消費者志向経営を全社的に見直すきっかけとなったなどの回答が多い。

また、これから宣言する企業には、現在取り組んでいることで宣言し、レベルアップしていこうと呼びかけられている。(以下、回答の抜粋)

### (1) 注力した点

- ・多くの関係部署との社内調整、各部門の理解促進
- ・すでに公表している企業理念や指針等との整合性
- ・経営会議や取締役会、役員への説明や日程調整、海外を含むグループ全社長への説明
- ・宣言内容の策定、それを消費者にわかりやすい内容にすること
- ・短期間での宣言準備
- ・担当部署の決め方
- ・社内手続きや内外への周知対応

### (2) 宣言したことによるメリット

- ・社内での意識づけ、社員への浸透、会社の姿勢を明確に共有できる
- ・経営計画に消費者視点が組み込まれた
- ・宣言項目に照らし、できていること、足りないことの確認ができた
- ・関係部署との連携が強化できた
- ・宣言にまとめたことでお客様へのメッセージ、グループ内の活動指針となった
- ・社内への消費者志向啓発活動のツールとして活用できる
- ・全社的に、お客様視点、消費者志向の重要性を再確認するきっかけになった
- ・お客様相談センターの部門価値が向上した
- ・これまでの取り組みを体系立てて整理できた
- ・消費者志向を推進する組織を新設し、全社で推進する体制が整備できた

### (3) これから宣言する企業に向けてのメッセージ

- ・現在取り組んでいる内容を宣言し、レベルアップしていけばよい
- ・お客様視点を大切にしている企業であるかどうかをお客様が判断する際の指標になる
- ・宣言は通過点に過ぎず、消費者志向の意識や仕組みを組織に浸透させることが重要
- ・消費者志向経営の推進を全社的な取り組みとして位置づけること
- ・経営企画部門を巻き込んだ取り組みが効果的
- ・宣言ありきにならない仕組み作り(会議体、組織、数値化など)が重要
- ・消費者志向経営というテーマで、経営層とともに考え今後の方向性を考えるきっかけになる

## ■消費者志向自主宣言企業

2017年10月2日時点で55社(消費者庁HP掲載)。白地がACAP会員企業42社である。

アイリスオーヤマ	キリン	ダイアナ	PGF生命
アクサ生命保険	サッポロビール	第一生命保険	ファンケル
アクサ損害保険	サントリーホールディングス	大同生命保険	富国生命保険
アクサダイレクト生命保険	資生堂ジャパン	チューリッヒ生命	フジッコ
アサヒグループホールディングス	ジブラルタ生命保険	チューリッヒ保険	ブルデンシャル生命保険
朝日生命保険	住いる応援機構	T&Dフィナンシャル生命保険	三井住友カード
アフラック	住友生命保険	東洋羽毛工業	三井生命保険
イーレックス・スパーク・マーケティング	積水化学工業	ナリス化粧品	明治ホールディングス
石坂産業	セゾン自動車火災保険	ニチレイフーズ	明治安田生命保険
花王	ソニー生命保険	日清製粉グループ本社	メットライフ生命保険
かんぽ生命保険	損害保険ジャパン日本興亜	日本生命保険	森永乳業
キッコーマン	損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険	日本電気	ユニ・チャーム
キュービー	そんぽ24損害保険	日本ハム	ライオン
協和行政書士事務所	太陽生命保険	ハウス食品	

\*詳細は当会ホームページをご参照ください。

URL: <http://www.acap.or.jp/taigai/chosa-kenkyu/pdf/sengen1207.pdf>

◆本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

事務局長 清水きよみ

TEL: 03-3353-4999

E-MAIL: [acap@acap.jp](mailto:acap@acap.jp)

以上

◆参考

#### 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体のお客様相談部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年(昭和55年)の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、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、交流活動等を行っています。

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。

会員数	正会員数 747 名(578 社)。全会員数 867 名 (2017 年 11 月 15 日現在)
理事長	島谷 克史 (しまたに かつし) 株式会社消費科学研究所
特別顧問	高 巖 (たか いわお) 麗澤大学大学院経済研究科教授
所在地等	<b>【事務局】</b> 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 、 <a href="http://www.acap.or.jp">http://www.acap.or.jp</a> <b>【大阪事務所】</b> 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900