

# よくわかる消費者志向経営

**消費者志向経営が求められる背景** 消費者庁

持続可能性の高い社会の構築に向け、事業者と消費者のコミュニケーションの一層の深化が重要

事業者	消費者の信頼の獲得
	リスクに強い組織の構築
消費者	倫理的消費の提言

この資料は、消費者庁およびACAPにおける消費者志向経営の取り組みを、一枚にまとめたものです。それぞれのような活動が連携しているのか、その元となる考えは何か、今後どのような活動が必要なのかが一望できます。詳細は各資料・案内をご覧ください。

基本方針の策定  
基本方針の周知徹底

**ACAP理念** ACAP

Mission【使命】	社会、経済の健全な発展と国民生活の向上に寄与
Vision【目指す姿】	消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現を目指す事業者団体
Value【行動指針】	消費者満足向上、消費者自立支援、消費者志向経営推進、消費者の声を組織に届ける、消費者・行政・事業者との連携

**消費者、事業者、行政の関係** 消費者庁

倫理的消費、消費者志向経営の促進

消費者 ↔ 倫理的消費 ↔ 事業者

消費者志向経営

取組促進 ← 協働 ← 行政 → 取組促進

**消費者志向経営の定義**

消費者庁定義	ACAP定義
消費者全体の視点	社会の一員としての責任
健全な市場の担い手	消費者視点での事業活動
社会的責任の自覚	持続可能な社会に貢献

**消費者志向経営推進のためのACAPの活動** ACAP

- 会員の資質向上
- 会員企業への経営層への働きかけ
- 消費者志向経営の輪の拡大
- 消費者啓発活動
- 優良な消費者志向活動の表彰

**消費者志向自主宣言フォローアップ活動** 消費者庁

事業者	推進組織(プラットフォーム)
【宣言】取組を自主宣言	【可視化(見える化)】ホームページ等で社会へ発信
【行動】取組を実施	
【結果】取組内容を公表	【優良事例の公表・表彰】

**事業者に求められる行動** 消費者庁

組織体制の整備・充実	経営トップのコミットメント	コーポレートガバナンスの確保	消費者対応部門等と他部門の有機的連携
消費者に対する具体的な行動	従業員の積極的活動	消費者への情報提供の充実	双方向の情報交換
		消費者・社会の要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発	

**ACAPが提案する行動の具体化** ACAP

ACAP消費者志向経営推進ステップシート

取組の柱	モデルとなる活動	ステップ1	ステップ2	ステップ3
消費者志向経営の基本的な要素	「取組の柱」を具現化する参考活動例	初期段階の目標	中期段階での目標	後期段階での目標
自社の現状の点検、推進計画の策定、活動の推進等に活用				