

## 消費者志向経営推進に関する参考情報例

取組の柱 参考情報	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. 経営層・従業員の積極的活動（企業風土、経営層・従業員意識向上）	4. 品質保証・消費者対応・法務・コンプライアンス等の関連部門と事業関連部門の有機的連携	5. 消費者への情報提供と双方向コミュニケーションの充実	6. 持続可能な社会への貢献等、グローバルな社会的課題を踏まえた商品・サービスの開発・改善	7. 消費者対応体制の強化・対応の充実	8. 活動結果の社内外からの評価と見直し
日本経済団体連合会 企業行動憲章 / 実行の手引き	●	●		●	●	●		
消費者庁 HP —注目情報・キーワード—消費者志向経営	●	●	●	●	●	●		●
消費者庁 HP —関連サイト—エシカル消費特設サイト						●		
消費者庁 HP —関連サイト—消費者教育ポータルサイト			●		●	●		
消費者教育推進法 第7条 第14条 事業者の努力、支援			●		●	●		
消費者庁 HP —政策—公益通報者保護制度/ガイドライン		●						
消費者基本法 第5条 事業者の責務等		●	●	●	●			
消費生活相談員資格 —国民生活センターHP, —日本産業協会 HP			●					
消費生活安全法等、業界別リコールに関する法令、ガイドライン				●				
ACAP HP —消費者志向経営の推進	●	●	●	●	●	●	●	●
ACAP HP —調査・研究—緊急宣言下でのお客様対応							●	
ACAP HP —WEB版お客様相談室	●	●	●	●	●	●	●	●
ACAP HP—「消費者対応部門」進化度合いチェックマトリックス							●	

取組の柱  参考情報	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. 経営層・従業員の積極的活動（企業風土、経営層・従業員意識向上）	4. 品質保証・消費者対応・法務・コンプライアンス等の関連部門と事業関連部門の有機的連携	5. 消費者への情報提供と双方向コミュニケーションの充実	6. 持続可能な社会への貢献等、グローバルな社会的課題を踏まえた商品・サービスの開発・改善	7. 消費者対応体制の強化・対応の充実	8. 活動結果の社内外からの評価と見直し
ACAP HP —ISO/JIS Q 10002 普及・支援事業				●	●		●	
ACAP HP —消費者行政・団体リンク集					●	●		
（公財）共用品推進機構HP					●	●		
ISO/JIS Z 26000 —中核主題/消費者課題		●		●	●	●	●	
外務省 HP —JAPAN SDGs Action Platform		●		●	●	●		