

# 消費者とCSR

(社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
常任理事 古谷由紀子

## 本日のテーマ

- ▶ 消費者利益の確保
  - ▶ 消費者志向経営
  - ▶ 消費者団体の役割
  - ▶ NACSの立場
- ▶ CSRと消費者
  - ▶ 消費者への影響を最小限に
  - ▶ 消費者課題への積極的役割
  - ▶ CSRの取組み
- ▶ 社会的責任に関する円卓会議
  - ▶ マルチステークホルダーによる課題解決
  - ▶ 消費者団体の役割

## 消費者利益の確保

- ▶ 消費者利益確保
  - ▶ 規制
  - ▶ 共生
  - ▶ 協働
- ▶ 消費者志向経営
  - ▶ 消費者満足
  - ▶ 事業者の自主的取組み
  - ▶ 消費者(団体)との関係
    - ▶ NACSの立場
      - 問題指摘だけではなく支援、そして協働の取組み

**視点**  
□どの様な社会にしたいのか  
□課題解決にはどのような方法が最適か

## CSRと消費者

- ▶ 消費者への影響を最小限に
- ▶ 消費者課題への積極的役割
  - ▶ 事業者の持続可能な発展への取組み
  - ▶ 持続可能な発展における消費者の役割
- ▶ CSRの取組み
  - ▶ これまで
    - ▶ 取組み内容
    - ▶ 消費者団体の関与
      - 報告書、ダイアログ、第三者意見、活動
  - ▶ ISO26000の影響
    - ▶ 企業
      - 消費者課題
      - コミュニケーション・エンゲージメント
    - ▶ 消費者団体
      - CSRにどうかかわっていくか
      - 問われる自身のSR

**ISO26000の「消費者課題」**  
課題1:公正なマーケティング、情報及び契約慣行  
課題2:消費者の安全性の保護  
課題3:持続可能な消費  
課題4:消費者サービス、支援及び紛争解決  
課題5:消費者データ保護及びプライバシー  
課題6:必要不可欠なサービスへのアクセス  
課題7:教育及び認識

## 社会的責任に関する円卓会議

- ▶ 経緯
  - ▶ 平成21年3月24日 協働戦略の策定に向けた当面の審議方針について(総会)
  - ▶ 平成21年5月12日 個別課題の選定枠組み(総合戦略部会)
  - ▶ 平成21年8月10日 協働戦略の策定に向けた作業計画(総会)
  - ▶ 平成22年5月12日 協働戦略の策定に向けた作業計画(改定)(総会)
  - ▶ 平成22年5月12日 「私たちの社会的責任」宣言
- ▶ マルチステークホルダーによる課題解決
  - ▶ 政府だけでは解決できない社会の課題の解決へ
- ▶ 消費者団体等の役割
  - ▶ 各主体の協働

## 社会的責任に関する円卓会議とは

(出所: 社会的責任に関する円卓会議Webサイト)

### 社会的責任に関する円卓会議とは

円卓会議は、多様な主体が対等な立場で参加し、政府だけでは解決できない課題に協働して取り組むための新しい枠組みです。

安全・安心で持続可能な社会を築くためには、社会の様々な立場にある組織や個人が、その責務のプロセスに参加し、それぞれの役割を果たすことが不可欠です。

そこで、事業者団体、消費者団体、労働組合、NPO・NGO、政府などの代表12名は、多様な主体が対等な立場で参加し、政府だけでは解決できない課題に協働して取り組むための枠組みとして、円卓会議を設立することに合意しました。

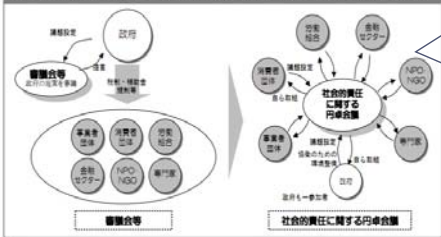
円卓会議には、各ステークホルダーが自ら選んだ代表が参加し、各ステークホルダーの総合的な行動計画である「安全・安心で持続可能な未来への協働戦略」を策定します。

## 特色

(出所: 図のみ「社会的責任に関する円卓会議Webサイト」)

### 社会的責任に関する円卓会議の特色

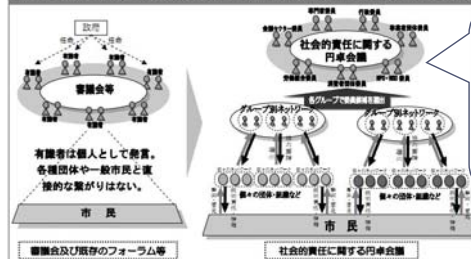
- 特色① 各担い手が自ら課題を設定し、それぞれが自ら取り組む。
- 特色② 政府は、他の担い手と対等な立場で参加。協働のための環境整備も行う。



## 特色

(出所: 図のみ「社会的責任に関する円卓会議Webサイト」)

- 特色③ 各担い手がボトムアップで選んだ代表が参加。円卓会議の議論は、各担い手に還元。



## 具体的な取組み

(出所:「私たちの社会的責任」宣言(2010年5月12日))

### ▶ 検討課題(4つのテーマ)・・・WGを設置し議論

- ▶ ①ともに生きる社会の形成
- ▶ ②地球規模の課題解決への参画
- ▶ ③持続可能な地域づくり
- ▶ ④人を育む基盤の整備

・消費者団体と事業者団体との共同提案  
・経団連と消費者団体が主査を務める

### ▶ 協働プロジェクト

- ▶ 消費者・市民教育モデル事業
  - ▶ 2011年2月22日、23日(於:文科省)実施決定
    - 消費者・市民教育等持続可能な社会を担うための教育について、教材、模擬授業、出前講座等の情報共有と課題解決のシンポジウムの開催
- ▶ 「地域円卓会議」のモデル開催

### ▶ 協働戦略策定(2011年春)