

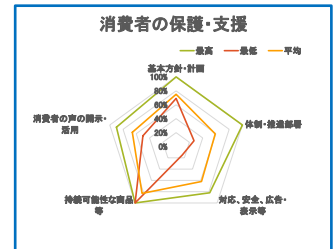
2. 消費者の保護・支援

(2024年度「企業のエシカル通信簿」結果)

概要「消費者の保護・支援」は企業の消費者への取組みについての考え方や取組みが消費者の期待に応えるものになっているか、持続可能な社会の構築のために、消費者をエンパワーしていく取組みになっているかを評価するものである。右図はトイレットリー企業9社に対する本分野の全体の取組み結果である。

＜今年度調査結果の特徴＞

基本的な仕組みは概ね整っているが、課題は、企業にとってプラスになる側面だけではなく、消費者の商品等の選択や被害救済などの支援策の具体化と情報開示である。以下、中項目の設問ごとに調査結果を報告する。



1. 基本方針・計画

ほとんどの企業が消費者志向経営に関する方針を持ち公表しているが、その内容として多いのは、ニーズに沿った商品の提供(8社)、品質の向上(8社)、適切な広告・表示(7社)であり、消費者の権利・利益の尊重(6社)、消費者への説明責任(5社)、消費者の不利益・被害の解消(6社)、消費者利益と社会・環境課題との関係(6社)が比較的少ない。また消費者志向経営に関する計画の策定および重要課題の特定は6社にとどまっていた。

2. 体制・推進部署

消費者対応部門、安全部門は概ね設置されているが、適切な広告・表示監視部門の設置は5社と比較的少なかった。課題があるのは社内研修であり、すべての従業員に実施しているのは4社*1にすぎず、うち経営層にまで実施しているのは2社*2であった。

また研修内容については、消費者関連法・制度を含むのは4社*3、うち消費者基本法の消費者の権利を含むのは1社のみ*4、消費者基本法の事業者の責任を含むのは1社のみ*5であった。

- *1 花王、ライオン、サンスター、ロート製薬
- *2 花王、ロート製薬
- *3 花王、ライオン、サンスター、ロート製薬
- *4 花王
- *5 花王

3. 消費者の権利・利益を実現するための具体的取組み

消費者の不満・苦情への対応は概ねできているものの、課題も少なくない。障がいのある人への対応や不利益・被害の救済を行っているのはそれぞれ5社にすぎない。また安全確保は概ねできているが、適切な広告・表示への取組みには課題が大きい。グリーンウォッシュ、ブルーウォッシュ、SDGs ウォッシュ等のマニュアル・基準等を持ち、改善を図っているのは4社*1にすぎない。これらのウォッシュへの取組みは企業の信頼性だけではなく、消費者が企業や商品等を選択するための重要な情報であり、今後基準をもとに進めることが求められる。

個人情報・AI等の活用については、データガバナンスや事故対応の仕組みは概ねできているが、消費者によるコントロール、リスクの防止・軽減等の取組みは3社にすぎない*2。

- *1 花王、ライオン、サンスター、ロート製薬
- *2 花王、ライオン、ロート製薬

4. 持続可能性への具体的取組み

社会課題解決を図るための商品・サービスを売上の40%以上提供している企業は6社で大きく伸びた。なかには、「サステナブル商品開発方針」や「エコ基準」など具体的な基準を設定して商品を開発し、発売時にも確認している企業もある*1。ほかにも気候変動、自然、プラスチック、水、廃棄物の環境課題ごとに製品やパッケージの負荷を削減する製品づくりをデータで示している企業もあった*2。

- *1 花王、ライオン
- *2 P&G、ユニリーバ

5. 消費者の声の開示・活用

消費者の声については、声に基づく改善には意欲的(8社)であるが、改善結果の開示は6社にすぎない。また苦情等の開示は5社にとどまった。

消費者の声に基づいた消費者啓発・教育は全般的に多くない。安全に関しては6社*1、適切な広告・表示に関しては4社*2、データ活用に関しては4社*3、持続可能な消費に関しては6社*4であった。企業に届く消費者の苦情については自社の商品等に活かすだけではなく、消費者の商品等の選択や被害救済などを支援するための啓発や教育に活かすことが求められる。

- *1 花王、ライオン、サンスター、ロート製薬、サラヤ、P&G
- *2 ライオン、サンスター、ロート製薬、P&G
- *3 花王、サンスター、ロート製薬、P&G
- *4 花王、ライオン、サンスター、ロート製薬、サラヤ、P&G

今後への期待

持続可能な社会の構築には消費者とどのような関係を築くかが重要である。企業の取組みと市民組織の期待の間にはいまなお大きなギャップがある。消費者など市民社会との対話を通じた、企業の消費者志向経営の充実を期待したい。

担当：芦田育美(環境市民)、下村委津子(環境市民)、田崎由子(福島県消費者団体連絡協議会)、古谷由紀子(サステナビリティ消費者会議)