

消費者から信頼されるための

事業者自主行動基準をつくって 実践してみませんか



このマークは、消費者（ふくろうのふくタン）、事業者（こうのとりのかうタン）、行政（はばタン）の信頼と協働により、安全で安心な消費生活を推進する兵庫県の理念を表しています。

事業者の皆様へ

事件・事故等の発生を抑制するとともに、万一、事件・事故等が発生してしまった場合に、すみやかに適切な対応をとることができるよう、日頃から取り組むべき行動基準を策定しておくことは大変重要なことです。

このパンフレットは、事業者の皆様が、消費者から信頼され、応援される事業者となるために必要な自主行動基準を策定・運用する際の留意点や手順等を、ひょうご消費生活三者会議（消費者・事業者・市町・県の23団体で構成）においてとりまとめたものです。

まだ、自主行動基準を策定していない事業者の方は、ぜひとも次ページ以降をご覧ください。

ひょうご消費生活三者会議

事業者自主行動基準ってなんですか？



具体的にどうすればいいかわからないな・・・

「企業理念」「経営理念」などを定めて事業を営んでいる事業者は多いと思いますが、具体的にどのように行動すればいいのかわかりにくい面もあるのではないのでしょうか。

そこで、遵守すべき法令・社会規範・社内規範をはじめ、個々の事業者が目指す経営姿勢、事件・事故等の予防や発生した場合の対応方針等を分かりやすく、具体的に文書で明確にしたものが、「自主行動基準」です。



事業者の規模や業種・業態等に応じて、それぞれの事業者が独自に基準を策定すればよく、統一した基準があるわけではありません。

なぜ、自主行動基準が必要となるのですか？



小さなミスも対応を誤れば、トラブルの発生や拡大につながってしまう・・・

事業者が自主行動基準を定め、その基準に沿って行動することは、事業者自身にとって次のようなメリットをもたらすと考えられます。

- ① 自主行動基準を定めるプロセスに役職員・従業員が参加することによって、消費者トラブル発生の要因を理解でき、発生の抑止に向けた意識高揚を図れます。
- ② 正しい行動基準を役職員・従業員が共有することによって、各人の判断で迅速・的確に行動しやすくなり、ミスの発生防止や拡大防止を円滑に行えます。
- ③ このような基準を持ち、実践することによって、消費者からの信頼や支持が得られ、事業の持続的発展、さらには社会全体の持続的発展につながります。



行動基準をつくり、みんなが意識を共有することで、会社や関係者（お客さんや取引先）のみんなを守るにつながります。

どのような手順で策定・運用するのですか？



みんなが作成に関わるというプロセスが重要なんだ！

業種、業態、規模、商品・サービスなどを勘案し、事業者ごとに独自の方法を検討すべきですが、参考までに、策定のプロセスの一例を紹介します。

ステップ1

経営のトップが、「経営理念」を明確にし、文書化したうえで、法令・社会規範・社内規範を遵守することを全役職員・従業員に対して宣言します。

ステップ2

自主行動基準の策定・運用のリーダーや担当者を明確にし、リーダーのもと、危機管理上起こりやすい問題点等を洗い出し、そのリスクに対する対応策を検討し、文書化します。

専門部署をつくらなくてもいいですが、自主行動基準に沿って事業が行われているかを自己チェックする仕組みや、従業員等からの通報や相談に応じる仕組みも用意するのが望ましいと言われています。



ステップ3

消費者が自主行動基準を知り得るよう、記者発表、ホームページ、宣伝等により広報します。

ステップ4

経営トップ自らが、全役職員・従業員に自主行動基準の理念を説明し、運用の徹底を図ります。このために、社内教育・研修を定期的に繰り返し行い、組織全体への浸透を図ります。



私たちの会社では、法令等の改正や、社会的変化に応じて自主行動基準の内容や運用方法等を適宜見直しています。

自主行動基準にはどのようなことを盛り込めばいいのですか？

自主行動基準は、個々の事業者の業種・取引形態や利害関係者を踏まえ、独自の基準を策定するものですが、ここでは、法令遵守は当然のこととして、消費者に信頼される事業者であるために盛り込むことが望ましい項目を参考までにあげてみました。自社事業を踏まえ、適宜選択してください。

私たちの会社では、最初から、すべての項目を網羅した完璧なものをつくるのではなく、実現可能な範囲で取り組み、少しずつステップアップしています。



総論

- ・企業理念、経営理念
- ・コンプライアンス経営の方針
- ・自主行動基準による消費者との信頼関係の構築の理念
(自主行動基準の必要性、自主行動基準によって目指す目標 等)



各論

■商品・サービスの安全・安心に関すること

たとえば

- ・品質管理に関し、厳格なチェック体制をとっていること
- ・事故が発生した場合の迅速な情報提供や商品回収の体制があること



■商品・サービスの契約時の適正な商品情報の開示・提供に関すること

たとえば

- ・活字の大きさ、見やすさ、分かりやすい表現に配慮すること
- ・消費者に不快感を与える勧誘の防止に努めていること



■消費者が苦情・意見を述べる手段・方法に関すること

たとえば

- ・相談窓口の名称や連絡先、申し出方法を周知していること
- ・再発防止策の検討や商品・サービスへの改善に努めていること



これ以外にも・・・

- ・インターネット販売など取引類型の特性に応じた情報提供に関すること
- ・従業員や取引先等への配慮に関すること
- ・地球環境保全、ユニバーサル社会への配慮に関すること
- ・個人情報の適正な取り扱いに関すること

などについて記載する事業者が増えています。



自主行動基準をつくるのに、何か参考になる資料はありますか？

自主行動基準に関する資料はたくさんホームページで公開されています。以下に一例を示しますので、策定する際の参考にしてください。

- 「消費者に信頼される事業者となるために」—自主行動基準の指針—
(国民生活審議会消費者政策部会 平成14年12月策定)
- 製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン
(経済産業省 平成19年3月策定)
- 企業行動憲章
(（社）日本経済団体連合会 平成22年9月改定)
- 「食品業界の信頼性向上自主行動計画」策定の手引き
(農林水産省 平成20年3月策定)

詳しくは [自主行動基準](#)

[検索](#)



それぞれの業界において、事業者団体等が、自主行動基準に準じた活動指針等を策定されている場合があります。これらも参考にされてみてはいかがでしょうか。

ひょうご消費生活三者会議は、「消費者」、「事業者」、「行政」の三者間における消費生活情報の共有と相互の連携した取組を促進するために創設された協働のネットワークです。



お問い合わせは

兵庫県安全安心な消費生活推進本部(健康福祉部生活消費局消費生活課)

TEL 078-341-7711 (内線2783)

FAX 078-362-4022

Eメールアドレス syouhiseikatsu@pref.hyogo.lg.jp