

【マーケットI】

企業の消費者・顧客対応への取り組みに関する調査

《評価の視点》

企業は、商品（製品・サービス）の提供を通じて消費者・顧客の利益を増大するばかりではなく、その過程においてあるいは結果として、個々の消費者・顧客はもとより広く社会全体に対しても大きな影響を及ぼしています。社会と共生する企業には、この自らの影響力への認識に立って社会の要請をより重視する市場の形成に取り組むことが求められ、そのために重要なステイクホルダーである消費者・顧客とのコミュニケーションの充実やコラボレーションが不可欠となっています。

消費者対応：企業活動の大きな目的の一つに一般消費者の「生活の質」の向上が挙げられますが、ここでは「生活の質」を安全性、透明性、公正性といった点での消費者の利益ととらえます。国際的に定着している「消費者の8つの権利」（国際消費者機構） 安全である権利、知らされる権利、選ぶ権利、意見が反映される権利、 補償を受ける権利などに対する姿勢や取り組みを、評価の視点としています。

顧客対応：ビジネスユーザーとの関係は、不特定多数の一般消費者の場合と異なり法人間の契約が前提とはなりますが、公正かつ良好な関係を保つための理念、方針、体制などの基本的な枠組みやコミュニケーションなどに関する取り組みの重要性は共通するとの視点に立っています。

質問の構成

- 1 消費者対応

【CS（消費者満足）に関する取り組み】【製品/サービスに関する取り組み】
【アカウントビリティとコミュニケーション】【公正取引に関する取り組み】
【取り組みの改善】【自由記述】

- 2 顧客（ビジネスユーザー）対応

【CS（顧客満足）に関する取り組み】【製品/サービスに関する取り組み】
【アカウントビリティとコミュニケーション】【公正取引に関する取り組み】
【取り組みの改善】【自由記述】

～ 関連資料添付のお願い ～

本調査に関連する資料がありましたら、評価の際の参考といたしますので別途ご送付ください。

～ ご回答にあたってのお願い ～

御社におけるご方針や取り組みが本調査の選択肢に当てはまらない場合、最も近い選択肢を選び、必要に応じて自由記述欄にその旨をご記入いただきたく、よろしくお願い申し上げます。

【お問合せ先】 特定非営利活動法人 パブリックリソースセンター（担当：杉田、田口、田島）

E-mail：sri-info@public.or.jp 電話：03-5540-6256（10時～16時）

御社「消費者・顧客対応」ご回答担当者名 記入欄（後ほどお問合せさせて頂く場合がございますため、以下にご記入ください）

| | | | | | |
|-------|------|--------|--------|--------|--|
| 御社名 | | | | ご担当部署名 | |
| ご担当者名 | 電話番号 | ファクシミリ | E-mail | | |
| | | | | | |

〔マーケット〕では、“一般消費者への対応”と“顧客（ビジネスユーザー）への対応”にわけて質問票を用意しております。以下のいずれが御社の状況に即した番号をチェックしたうえで、どちらか一方にご回答をいただきますよう、お願い申し上げます。なお、最終的に一般消費者が使用・利用する製品／サービスの占める割合（売上高ベース）がおおよそ20%以上である場合は、1に該当するものとします。

- 1 最終的に一般消費者が利用する製品／サービスを売上高ベースで20%以上提供している。

- 1 消費者対応 にお答えください

- 2 最終的にビジネスユーザーが利用する製品／サービスを売上高ベースで80%以上提供している。

- 2 顧客（ビジネスユーザー）対応 にお答えください

- 1 消費者対応

ここでは、御社の一般消費者への対応の取り組みについてお伺いします。

問1 御社の事業拠点についてお伺いします。（1つに ）

1. 国外にも事業拠点をもっている
2. 事業拠点は国内のみである

問2 ご回答の前提として御社が統括・把握されている取り組み主体の範囲をお伺いします。（1つに ）

1) 連結会社がある場合

() 持株会社でご回答の前提が傘下の一つの事業会社の取り組みとなる場合は5または6を選択してください

1. グループ全社（海外を含む）
2. グループ全社（ただし国内会社のみ）
3. グループの主要な会社（海外を含む）
4. グループの主要な会社（ただし国内会社のみ）
5. 御社単体（海外を含む）
6. 御社単体（ただし国内のみ）

2) 連結会社がない場合

7. 御社単体（海外を含む）
8. 御社単体（ただし国内のみ）

【CS（消費者満足）に関する取り組み】

問3 CS方針を明文化していますか。（1つに ）

1. 明文化しており、かつ外部に公開している
2. 明文化しているが、外部に公開していない
3. 明文化していない

問4 CSを統括する役員がいますか。（1つに ）

1. いる
2. いない

問5 CSを統括する担当部署または担当者を置いていますか。（1つに ）

1. 専任部署がある
2. 兼任部署があり専任者がいる
3. 兼任部署があり兼任者がいる
4. 担当部署はないが、特別な委員会などがある

5. 統括する部署はない

() 事業部門ごとあるいは製品・サービスごとに担当役員および担当部署 / 担当者をおかれているため、問 4 で選択肢 2 および問 5 で選択肢 5 をご回答になった場合、全体として整合的に CS を統括する仕組みがあれば、以下の欄で簡潔にご説明ください。

問 6 CS に関する仕組みや取り組みについて伺います。(該当するものすべてに)

1. CS に関する具体的な目標や指標を設定している
2. CS に関する具体的な目標や指標に対する実績を評価し、改善策につなげていく仕組みがある
3. 消費者満足度調査を定期的実施している
4. 消費者満足度調査を不定期に実施している
5. 消費者満足度調査の結果など CS に関する状況は、取締役会での定期的な報告・討議事項となっている
6. CS に関する実績は、統括役員 (事業部門ごとあるいは商品・サービスごとに取り組んでいる場合はその担当役員) の業績評価の項目の一つとしている
7. 特に何もしていない

【製品 / サービスに関する取り組み】

() ここでの対象は、製品 (製造物) に限りません。サービスの提供についても、その品質を管理する体制、方針、取り組みなどについてご回答ください。

問 7 製品 / サービスの品質や安全性を統括する役員がいますか。(1 つに)

1. いる
2. いない

() 事業部門ごとあるいは製品・サービスごとに担当役員および担当部署 / 担当者をおかれているため、問 7 で選択肢 2 をご回答になった場合、全体として整合的に品質や安全性の管理を統括する仕組みがあれば、以下の欄で簡潔にご説明ください。

問 8 製品 / サービスの品質や安全性を管理する取り組みについて伺います。(該当するものすべてに)

1. 管理するための方針がある
2. 管理するための計画・目標などを具体的に設定している
3. 独自のマネジメントシステムを運用している
4. ISO 9000 ファミリーや HACCP など、外部のマネジメントシステムを援用している
5. 特に何もしていない

問 9 商品の消費者志向向上のための仕組みをもっていますか。(該当するものすべてに)

1. 商品開発に関するモニター制度をもっている 問 9 - 1へ
2. アンケート調査などを実施して消費者の意向をくみとっている 問 9 - 1へ

3. 消費者団体などと日常的あるいは定期的な意見交換をしている
4. 意見を寄せてもらうためのPR活動を行っている
5. 特に何もしていない

問9-1 [問9で1、2を選択された場合のみ対象]対象としている製品/サービスの占める割合は、最終的に一般消費者が使用・利用する製品/サービス全体のおよそ何% (売上高ベース) ですか。(1つに)

1. 100%
2. 75%以上~100%未満
3. 50%以上~75%未満
4. 25%~50%未満
5. 25%未満

問10 いわゆる「社会的弱者」を意識した商品に関する方針と対応についてお伺いします。バリアフリー、ユニバーサルデザイン、共用品、アダプタブルデザインなどいろいろな考え方がありますが、ここでは高齢者、障害者、子ども、妊婦、介護が必要な人、病人などに限定せず、誰にでも使いやすい製品/サービスに関する取り組みについて伺います。(該当するものすべてに)

()ここで対象は、製造物の設計・開発に限りません。サービスの提供についても、「誰にでも使いやすい」という視点からの取り組みに関してご回答ください。

1. 社会的弱者も対象に含めた設計のガイドラインをもっている
2. 従来の製品/サービスについて、社会的弱者も含めて使いやすいように改善することを検討する組織(委員会、プロジェクトチームなど)を設置している
3. 社会的弱者を代表あるいは支援する団体などと共同企画・開発するような仕組みをもっている
4. 海外や他社の先進事例の情報を収集し、改善に活かしている
5. 特に何もしていない

問11 特に社会的に議論のある商品(遺伝子組換え食品、電磁波発生商品、ナノテクノロジー利用商品など)に関する見解や取り組まれていることがありましたら、具体的にご記入ください。(資料がありましたら、ご記入に代えて、別途ご送付いただいても結構です)

(例: 遺伝子組換え食品への対応として、企業としての方針を策定・公表するだけでなく社長直轄のリスク管理部を設け、トレーサビリティシステムを整備して情報収集に努めている)

【アカウントビリティとコミュニケーション】

問12 消費者からの要望・意見・苦情への対応に関する方針を明文化していますか。(1つに)

1. 明文化しており、かつ外部に公開している
2. 明文化しているが、外部に公開していない
3. 明文化していない

問13 消費者からの要望・意見・苦情に対応するための仕組みや取り組みについて伺います。(該当するものすべてに)

1. 要望・意見・苦情を収集するための専用窓口(夜間、休日を含めて受付)を設けている
2. 要望・意見・苦情を収集するための専用窓口(平日営業時間内のみ受付)を設けている
3. 収集した情報を一元化し統括する担当部署または担当者を置いている

4. 収集した情報は、データベースを構築して管理している
5. 収集した情報は、商品企画、営業、生産などの関係部門/部署で共有している
6. 要望・意見・苦情への対応や改善の状況を調査、評価、監査する仕組みがある
7. JIS Z 9920規格またはISO 10002規格に準拠した苦情対応のマネジメントシステムを構築している
8. 要望・意見・苦情の情報および対応・改善の状況は、経営トップ（社長あるいは担当役員）に対する定期的な報告事項となっている
9. 要望・意見・苦情の収集・対応に関する仕組みや手続きを、顧客/消費者に開示している
10. 要望・意見・苦情への対応や改善の状況について、顧客/消費者に個別にフィードバックしている
11. 要望・意見・苦情への対応や改善の状況について、まとめて公表している
12. 特に何もしていない

問14 消費者対応に関する教育・訓練などについてお伺いします。(該当するものすべてに)

1. 担当者への定期的な教育・訓練のプログラムをもっている
2. 定期的ではないが担当者の教育・訓練を行っている
3. 販売店/代理店などに対する教育・訓練を行っている
4. 対応するための専門的な資格取得（消費生活アドバイザー・コンサルタント、消費生活専門相談員、心理カウンセラーなど）を奨励している
5. 特に何もしていない

問15 消費者への情報提供について、以下の事項に関する方針や規定などがありますか。(該当するものすべてに)

1. 広告
2. 消費者との双方向コミュニケーション
3. 製品/サービスの知識（使用・利用方法、廃棄方法など）
4. 製品/サービスの欠陥（品質、安全性、表示など） 問15-1へ
5. 製品/サービスの使用・利用に伴う重大な事故 問15-1へ
6. 製品リコールにはあたらないような小瑕疵
7. 特にない

問15-1 [問15で4または5を選択された場合のみ対象]製品/サービスの欠陥およびその使用・利用に伴う重大な事故（改正消費生活用製品安全法の対象となる事故など）に関する情報を、直接消費者に対して迅速かつ確実に提供するための具体的な仕組みや取り組みがあれば、その概要についてご記入ください。(資料がありましたら、ご記入に代えて、別途ご送付いただいても結構です)

問16 消費者に対して、製品/サービスの使用・利用、廃棄などにあたっての環境配慮や他者への配慮など、消費者としての責任を伝えるような情報（製品/サービス自体の環境配慮などの情報を含む）をどのように発信していますか。(該当するものすべてに)

1. インターネットで定期的な情報発信をしている
2. マスメディア（テレビ、新聞など）を利用した定期的な情報発信をしている
3. 説明会・展示会などの催しを定期的に行っている

4. 消費者団体あるいは一般の消費者と定期的な懇談・意見交換の機会をもっている
5. 特に何もしていない

問17 製品/サービスの取扱説明書などに関する取り組みについて伺います。(該当するものすべてに)

1. 一般にもわかりやすい文字の大きさ、表現内容、レイアウトの工夫などの取り組みを行っている
2. 製品/サービスの使用・利用にともなうリスクに関する情報を、明確にわかりやすく提供している
3. 製品/サービスの適正な使用・利用のための量、頻度、方法などの情報を、明確にわかりやすく提供している
4. 高齢者に配慮した取り組みを行っている
5. 視覚障害者に配慮した取り組みを行っている
6. 日本語以外の言語の取扱説明書を用意している
7. 特に何もしていない

【公正取引に関する取り組み】

問18 公正取引に関する個別の方針(行動基準などにおける独立した規定を含むが、倫理方針などにおける包括的な法令遵守の規定は除く)を明文化していますか。(1つに)

1. 明文化しており、かつ外部に公開している
2. 明文化しているが、外部に公開していない
3. 明文化していない

問19 公正取引に関する取り組みについて伺います。(該当するものすべてに)

1. 関係する法令を特定した規程や行動マニュアルをもっている
2. 特定の法令を対象とした研修を実施している
3. 法令や内部規程への遵守状況について、定期的に調査、評価、監査などを実施している
4. 法令や内部規程への遵守状況について、不定期に調査、評価、監査などを実施している
5. 法令や内部規程への遵守状況については、取締役会での定期的な報告・討議事項となっている
6. 法令や内部規程への違反があった場合に内容、原因、対応、改善策の情報開示を行うための方針や手順などを定めている
7. 特に何もしていない

問20 過去3年間の関連法令(独占禁止法、景品表示法、個人情報保護法、電気用品安全法、薬事法、食品衛生法、利息制限法、特定商取引法、消費者契約法など)の遵守状況についてお伺いします。(1つに)

1. 違反はない
2. 違反があった(具体的な法令:)
3. 違反ではないが、違反のおそれがあると警告された(具体的な法令:)

問21 過去3年間に公正取引委員会から排除命令、審決、告発などを受けたことがありますか。(該当するものすべてに)

1. 受けたことがない
2. 排除命令や排除措置命令を受け従ったことがある
3. 正式審決を受け従ったことがある
4. 同意審決を受け従ったことがある
5. 勧告審決を受け従ったことがある
6. 刑事告発をされたことがある

問22 製品/サービスの欠陥や個人情報の漏洩などによる事故やトラブルが発生した際、迅速かつ適切な対応を取ることができるよう、あらかじめ基本方針や対応マニュアルを作成していますか。(1つに)

1. 作成している

2. 作成していない

問 2 3 過去 1 年間に製品 / サービスの欠陥や個人情報の漏洩などによる事故やトラブルの被害者を救済するための具体的な取り組みがあれば、その概要についてご記入ください。(資料がありましたら、ご記入に代えて、別途ご送付いただいても結構です)

【取り組みの改善】

問 2 4 消費者対応に関して、一定期間における変化・改善をみるための何らかの基準、指標、項目などを設定していますか。
(1つに)

- 1. 設定している (具体的に: _____)
- 2. 設定していない

問 2 5 過去 1 年間に消費者対応に関する改善事例がありましたら具体的にご記入ください。

【自由記述】

問 2 6 その他、消費者対応に関連して、これまでの質問には含まれない、あるいはこれまでの質問では十分に反映されないお考え、制度、取り組みなどがありましたら、ご自由にお書きください。

- 2 顧客（ビジネスユーザー）対応

ここでは、御社の顧客（ビジネスユーザー）への対応の取り組みについてお伺いします。

問27 御社の事業拠点についてお伺いします。（1つに ）

1. 国外にも事業拠点をもっている
2. 事業拠点は国内のみである

問28 ご回答の前提として御社が統括・把握されている取り組み主体の範囲をお伺いします。（1つに ）

- 1) 連結会社がある場合
 - () 持株会社でご回答の前提が傘下の一つの事業会社の取り組みとなる場合は5または6を選択してください。
 1. グループ全社（海外を含む）
 2. グループ全社（ただし国内会社のみ）
 3. グループの主要な会社（海外を含む）
 4. グループの主要な会社（ただし国内会社のみ）
 5. 御社単体（海外を含む）
 6. 御社単体（ただし国内のみ）
- 2) 連結会社がない場合
 - 7. 御社単体（海外を含む）
 - 8. 御社単体（ただし国内のみ）

【CS（顧客満足）に関する取り組み】

問29 CS方針を明文化していますか。（1つに ）

1. 明文化しており、かつ外部に公開している
2. 明文化しているが、外部に公開していない
3. 明文化していない

問30 CSを統括する役員がいますか。（1つに ）

1. いる
2. いない

問31 CSを統括する担当部署または担当者を置いていますか。（1つに ）

1. 専門部署がある
2. 兼任部署があり専任者がいる
3. 兼任部署があり兼任者がいる
4. 担当部署はないが、特別な委員会などがある
5. 統括する部署はない

() 事業部門ごとあるいは製品・サービスごとに担当役員および担当部署 / 担当者をおかれているため、問30で選択肢2および問31で選択肢5をご回答になった場合、全体として総合的にCSを統括する仕組みがあれば、以下の欄で簡潔にご説明ください。

問32 CSに関する仕組みや取り組みについて伺います。（該当するものすべてに ）

1. CSに関する具体的な目標や指標を設定している

2. CSに関する具体的な目標や指標に対する実績を評価し、改善策につなげていく仕組みがある
3. 顧客満足度調査を定期的実施している
4. 顧客満足度調査を不定期に実施している
5. 顧客満足度調査の結果などCSに関する状況は、取締役会での定期的な報告・討議事項となっている
6. CSに関する具体的な目標や指標に対する実績は、統括役員（事業部門ごとあるいは商品・サービスごとに取り組んでいる場合はその担当役員）の業績評価の項目の一つとしている
7. 特に何もしていない

【製品/サービスに関する取り組み】

()ここでの対象は、製品（製造物）に限りません。サービスの提供についても、その品質を管理する体制、方針、取り組みなどについてご回答ください。

問33 製品/サービスの品質や安全性を統括する役員がいますか。(1つに)

1. いる
2. いない

()事業部門ごとあるいは製品・サービスごとに担当役員および担当部署/担当者をおかれているため、問33で選択肢2をご回答になった場合、全体として整合的に品質や安全性の管理を統括する仕組みがあれば、以下の回答欄で簡潔にご説明ください。

問34 製品/サービスの品質や安全性を管理する取り組みについて伺います。(該当するものすべてに)

1. 管理するための方針がある
2. 管理するための計画・目標などを具体的に設定している
3. 独自のマネジメントシステムを運用している
4. ISO9000ファミリーやHACCPなど、外部のマネジメントシステムを援用している
5. 特に何もしていない

【アカウントビリティとコミュニケーション】

問35 顧客からの要望・意見・苦情への対応に関する方針を明文化していますか。(1つに)

1. 明文化している
2. 明文化し、外部に公開している
3. 明文化していない

問36 顧客からの要望・意見・苦情に対応するための仕組みや取り組みについて伺います。(該当するものすべてに)

1. 要望・意見・苦情を収集するための専用窓口（夜間、休日を含めて受付）を設けている
2. 要望・意見・苦情を収集するための専用窓口（平日営業時間内など一定時間のみ受付）を設けている
3. 収集した情報を一元化し統括する担当部署または担当者を置いている
4. 収集した情報は、データベースを構築して管理している
5. 収集した情報は、商品企画、営業、生産などの関係部門/部署で共有している
6. 要望・意見・苦情への対応や改善の状況を調査、評価、監査する仕組みがある
7. JISZ9920規格またはISO10002規格に準拠した苦情対応したマネジメントシステムを構築している
8. 要望・意見・苦情の情報および対応・改善の状況は、経営トップ（社長あるいは担当役員）に対する定期的な報告事項となっている

- 9. 要望・意見・苦情の収集・対応に関する仕組みや手続きを、顧客に開示している
- 10. 要望・意見・苦情への対応や改善の状況について、顧客に個別にフィードバックしている
- 11. 要望・意見・苦情への対応や改善の状況について、まとめて公表している
- 12. 特に何もしていない

【公正取引に関する取り組み】

問37 公正取引に関する個別の方針（行動基準などにおける独立した規定を含むが、倫理方針などにおける包括的な法令遵守の規定は除く）を明文化していますか。（1つに ）

- 1. 明文化している
- 2. 明文化し、外部に公開している
- 3. 明文化していない

問38 公正取引に関する取り組みについて伺います。（該当するものすべてに ）

- 1. 関係する法令を特定した規程や行動マニュアルをもっている
- 2. 特定の法令を対象とした研修を実施している
- 3. 法令や内部規程への遵守状況について、定期的に調査、評価、監査などを実施している
- 4. 法令や内部規程への遵守状況について、不定期に調査、評価、監査などを実施している
- 5. 法令や内部規程への遵守状況については、取締役会での定期的な報告・討議事項となっている
- 6. 法令や内部規程への違反があった場合に内容、原因、対応、改善策の情報開示を行うための方針や手順などを定めている
- 7. 特に何もしていない

問39 過去3年間の関連法令（独占禁止法、景品表示法、個人情報保護法、電気用品安全法、薬事法、食品衛生法、利息制限法、特定商取引法、消費者契約法など）の遵守状況についてお伺いします。（1つに ）

- 1. 違反はない
- 2. 違反があった（具体的な法令： ）
- 3. 違反ではないが、違反のおそれがあると警告された（具体的な法令： ）

問40 過去3年間に公正取引委員会から排除命令、審決、告発などを受けたことがありますか。（該当するものすべてに ）

- 1. 受けたことがない
- 2. 排除命令や排除措置命令を受け、従ったことがある
- 3. 正式審決を受け、従ったことがある
- 4. 同意審決を受け、従ったことがある
- 5. 勧告審決を受け、従ったことがある
- 6. 刑事告発をされたことがある

問41 製品/サービスの欠陥などによる事故やトラブルが発生した際、迅速かつ適切な対応を取ることができるように、あらかじめ基本方針や対応マニュアルを作成していますか。（1つに ）

- 1. 作成している
- 2. 作成していない

問42 過去1年間に、製品/サービスの欠陥などによる事故やトラブルへの対応についての取り組みがあれば、その概要について具体的にご記入ください。（資料がありましたら、ご記入に代えて、別途ご送付いただいても結構です）

【取り組みの改善】

問 4 3 顧客対応に関して、一定期間における変化・改善をみるための何らかの基準、指標、項目などを設定していますか。

(1 つに)

- 1 . 設定している (具体的に :)
- 2 . 設定していない

問 4 4 過去 1 年間に顧客対応に関する改善事例がありましたら具体的にご記入ください。

【自由記述】

問 4 5 その他、顧客対応に関連して、これまでの質問には含まれない、あるいはこれまでの質問では十分に反映されないお考え、制度、取り組みなどがありましたら、ご自由にお書きください。