

2025年12月9日 消費者志向経営セミナー 会場のようす



セミナー会場全体のようす



司会 消費者被害防止ネットワーク東海(Cネット) 理事・検討委員 川崎 千晴 氏



開会のあいさつ 名古屋市スポーツ市民局 消費生活課 課長 木村 元則 氏

1-1. 消費者志向経営とは

消費者志向経営とは「消費者」「共創・協働」「社会価値」を向上させる経営のことです。
消費者と共に持続可能で望ましい社会の構築を目指す消費者志向経営の考え方は、事業者にとって非常に有益です。

消費者志向経営が注目される背景

- 社会に有用で安全な商品・サービスを開発・提供し、消費者の満足と信頼を獲得し続けるには事業活動は継続できません。
- 近年、消費者の半数以上は社会的な課題の解決を考えた消費（＝エシカル消費）が必要だと感じています。
- そのため、事業者は積極的に自社が本来を通じてどのような社会を目指したいのか（環境問題への貢献、地域社会の活性化等）を示し、消費者が共感を得ることが必要です。
- そして消費者が共感を得ることで、本来の成功、顧客満足度の向上を目指す社会の実現の基盤が可能となります。

消費者志向経営のメリット

消費者

- 事業者が消費者志向経営を行うことによって、消費者はより安全で安心できる高い品質の商品やサービスを受けられます。
- また、自身が共感する社会に向いた消費を行うことで消費の満足度が上がり、生活の質も高まることができます。

事業者

- 消費者からの共感を得ることで消費者トラブルの減少はもとより、新規顧客の獲得、企業価値の向上が期待できます。



消費者庁 高橋

講演① 「消費者志向経営の意義と活用の視座」

消費者庁参事官(公益通報・協働担当)室 消費者志向経営推進官 高橋 弘道 氏



今日お話しすること

- ◆中部電力の概要
企業理念・経営ビジョン・新サービス(一例)
- ◆広報活動について
広報活動とは・目的・媒体を活用した情報発信
- ◆エネルギー事情について
第7次エネルギー基本計画 他



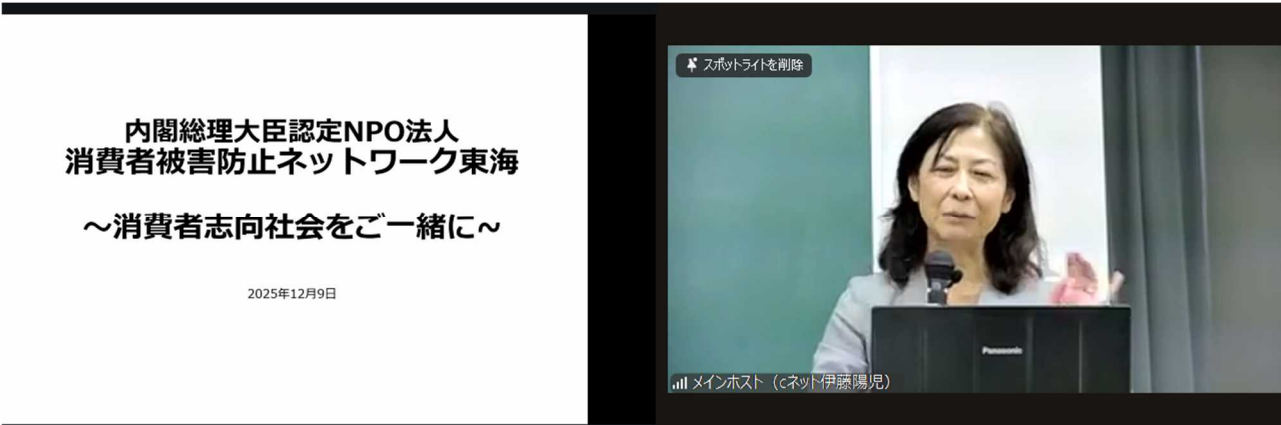
メインホスト (cネット伊藤陽児)

講演② 「中部電力株式会社の取組—地域のみなさまとともに」

中部電力株式会社 広報部 エネルギー広報グループ 副長 山口 尚子 氏



講演後の質疑応答のようす



Cネット東海の紹介 Cネット東海 理事長 弁護士 荻原 典子 氏



<p>3</p> <p>マラソン大会の規約でよく問題となる条項</p> <p>○主催者の責任を免除する条項</p> <ul style="list-style-type: none">・責任の全部を免除する。・責任を保険の範囲内に限定する。 <p>○参加料を返金しない条項</p> <ul style="list-style-type: none">・過剰・重複入金があっても返金しない。・天候等により大会が中止になっても返金しない。	
---	--

Cネット東海の申入れ事例報告 同 理事・検討委員会委員長 弁護士 伊藤 陽児 氏