

平成 30 年 5 月 28 日現在

機関番号：13901

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2014～2017

課題番号：26380294

研究課題名(和文) 企業の社会的責任に対する消費者の評価に関する研究

研究課題名(英文) The evaluation on corporate social responsibility by consumers

研究代表者

中野 牧子(Nakano, Makiko)

名古屋大学・環境学研究科・准教授

研究者番号：00379504

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,900,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は企業の社会的責任に対する消費者の評価を明らかにすることを目的としている。ベストワーストスケーリングを用いてCSRに関する項目を評価した結果、製品の安全性が最も高く評価され、次に海外における環境・健康・生物多様性保全を海外でも日本同様に行うことが評価された。また、選択型実験を用いて、価格・原材料が有機栽培か・長時間労働の従業員の有無が製品選択に与える影響を調べた結果、平均的に見ると製品に有機栽培の原材料が用いられている場合は購入確率にプラスの影響、従業員が長時間労働を行っている場合には購入確率にマイナスの影響がある傾向が明らかとなった。ただし選好には多様性があることも明らかとなった。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this study is to examine the evaluation on corporate social responsibility by consumers. The results of the best-worst scaling show that product safety is the most highly evaluated as a contribution to the society followed by the protection of the environment, health, and biodiversity in operations abroad in the same way as in domestic operations. In addition, we used the choice experiment to examine the purchasing behavior concerning three attributes such as price, the use of organic material, long working hours of employees. The results show that the use of organic material has positive influence on purchasing probability on average. On the other hand, the existence of employees who are engaged in working for long hours has negative influence on purchasing probability on average. However, the results show that there are differences in preference among individuals.

研究分野：環境経済学

キーワード：企業の社会的責任 ベストワーストスケーリング 選択型実験

1. 研究開始当初の背景

近年、企業の社会的責任(Corporate Social Responsibility: CSR)に関して注目が集まっている。

1990年代後半から企業は経済・環境・社会の三つの側面を広く重視すべきという「トリプル・ボトムライン」の考え方が広まり、2000年にはGRIガイドラインにも取り入れられた。さらに2010年には国際標準化機構によって、企業などの組織の社会的責任に関する国際規格(ISO26000)が発効された。この規格は、環境をはじめ組織統治・労働慣行などを含む七つの中核主題について組織が実行すべきことを記している。このように、環境を含めたCSRは世界的に重要な課題となっている。しかしこれらは強制力を伴わないため、企業が積極的にCSRに取り組むためには、企業を取り巻くステークホルダーがCSRに関心を持つことが重要である。本研究はステークホルダーの中でも消費者の行動に焦点をあてる。

消費者行動の分析においては、従来から環境配慮型製品の購買行動に関する研究がさかんに行われてきた。それらは主に製品の品質及び環境負荷(製品のライフサイクルを通して発生する環境負荷も含む)及び食品に関してであった。また主に途上国に関連してフェアトレードに関する研究も行われてきた。しかし先進国においても、CSRに関する課題は多い。何をもちいてCSRとするかは検討する必要があるが、例えば産地や消費期限を偽ったラベリング、長時間労働による過労死や工場等での事故、汚職事件など日本においても環境問題を含めたCSRに関係していると考えられるニュースは多い。

2. 研究の目的

消費者行動の先行研究においては、製品の品質や環境負荷を消費者がどう評価するかが主要な関心となっており、環境問題を含むCSR全般に対する取組を消費者がどう評価しているかについては十分な研究が行われてこなかった。そこで本研究ではベストワーストスケールリング(Best-Worst Scaling: BWS)及び選択型実験を通して、消費者が製品及び企業をどのように評価しているのかを定量的に調べることを目的とする。また、CSRに関する情報を消費者がどのように入手するのか調べることで、今後の情報提供の在り方を考察する。

3. 研究の方法

まず、多数のCSRの項目に関する重要性を比較するために、ベストワーストスケールリングを用いた分析を行う。これにより、消費者が重視するCSRの項目を明らかにする。

次に、消費者が購入を行う際には、価格と

の比較が重要であると考えられる。このため、CSRに関連する項目に対する支払い意思額(Willingness to Pay: WTP)を求めるために選択型実験を用いた分析を行う。

4. 研究成果

主にISO26000において取り上げられている項目等を参考に、CSRに関連する13項目を選定し、ベストワーストスケールリングを用いてそれらの重要度の評価を行った。とりあげた13項目は次の通りである。

(a)製品の安全性に配慮し、不具合・欠陥が判明した場合は速やかにリコールする。

(b)海外で事業活動を実施する場合にも、日本における場合と同様に、水・大気・土壌中への環境汚染を予防し、現地の人達への健康被害が発生しないように努めるとともに、現地の生物多様性を損なわないよう配慮している。

(c)労働時間・休暇等に配慮することで、過度な長時間労働を是正し、働きがいのある人間らしい労働条件を従業員に提供するとともに、家庭における従業員の責任を尊重することでワークライフバランスに配慮している。

(d)自らの製品・サービスについて事実に即した情報を提供し、虚偽または誤解を招く情報提供を行わない。

(e)業務上収集した消費者の個人情報に適切に扱い、消費者のプライバシーを保護している。

(f)非正規雇用労働者の賃金上昇や、正規雇用労働者への転換に積極的に取り組んでいる。

(g)製造工程及び製品設計において廃棄物を削減するよう努めている。

(h)職場の安全衛生に配慮している。

(i)製造工程及び製品設計において省エネルギーに努めている。

(j)製品設計や職場環境において障がいのある人、けがをしている人等にも配慮したバリアフリーを促進している。

(k)自社だけでなく取引先企業においても、児童労働・強制労働が行われていないことを確認している。

(l)労働組合による団体交渉などを行おうとする従業員を差別する等の妨害行為を行わない。

(m)途上国に雇用を創出している。

2016年1月にインターネット調査によって実施したアンケート調査の結果によると、上記の項目のうち、企業の社会に対する貢献として最も評価されるのは、(a)の製品の安全性に関する項目であり、(b)の海外での事業活動における環境や健康・生物多様性保全に関する項目、(c)の長時間労働の是正・ワークライフバランスへの配慮に関する項目が

続いた。また、最も評価が低いのは(m)の途上国における雇用の創出に関する項目であった。この結果は、counting analysis によって分析を行った場合であっても maxdiff model による推定を行った場合であっても同様であった。

「その取り組みを行っている企業の製品を購入したい」と最も強く思わせる取り組みと、最も思わせない取り組みをそれぞれ選んでもらう設問を用いることによって、より消費を意識して回答してもらう形式のベストワーストスケーリングの設問を使用した場合(2015年2月にインターネット調査形式で実施した。)には、一位と二位は、先ほどと同様の(a)の製品の安全性に関する項目及び、(b)の海外での事業活動における環境や健康・生物多様性保全に関する項目であったが、三位は(c)の長時間労働の是正・ワークライフバランスへの配慮に関する項目ではなく、(d)の虚偽または誤解を招く情報提供を行わないことが重視される結果となった。また、最も評価が低い項目は先ほどと同様の(m)の途上国における雇用の創出に関する項目であった。このように、より消費を意識した設問の場合には、消費者としての利益に関する項目がより高く評価された。ただし、海外での環境保全・健康・生物多様性への配慮を示す(b)は同様に高く評価されているため、海外の事業活動であるからといって日本国内よりも緩い基準で活動を行うことは評価されていない。

ベストワーストスケーリングによる分析結果からは、消費者の利益に関する項目は比較的高く評価されている。安全性への配慮など、もし問題が発生した場合に消費者の利益及び売り上げに直結することに関しては、企業も対応を行うと考えられる。このため、比較的高く評価されている項目のうち、消費者の利益に直結しないと考えられる下記の項目に関連した選択型実験を行った。

(b)海外で事業活動を実施する場合にも、日本における場合と同様に、水・大気・土壌中への環境汚染を予防し、現地の人達への健康被害が発生しないように努めるとともに、現地の生物多様性を損なわないよう配慮している。

(c)労働時間・休暇等に配慮することで、過度な長時間労働を是正し、働きがいのある人間らしい労働条件を従業員に提供するとともに、家庭における従業員の責任を尊重することでワークライフバランスに配慮している。

消費者の購入行動においては価格が重要な要素であるため、支払い意思額を求めることができる選択型実験を行うためのアンケート調査を実施した。2018年1月にプレテストを実施し、3月に本調査を実施した。いずれもインターネットによる調査を行った。本研究では、比較的同質な財を想定しやすい製品としてタオルを例としてとりあげ、製品の

属性として価格に加え、タオルが有機栽培された綿花(オーガニックコットン)から生産されているかどうか、及び生産・販売している企業の従業員の中に時間外労働時間が1か月80時間を超える従業員がいるかどうか、の三つの属性からなる仮想的なタオル三つを回答者に提示し、最も購入したいと思うタオルを選択してもらった。一人当たりの選択型実験形式の設問は8問である。

回答にあたっては、有機栽培と長時間労働に関する説明文を回答者に提示し、各属性の意味を理解してもらうよう努めた。

なお、80時間という数字は、2015年に閣議決定された「過労死等の防止のための対策に関する大綱」より、長時間労働によって脳血管疾患や心臓疾患を発症することがあり、労災認定基準においては、「発症前1か月間におおむね100時間又は発症前2か月間におおむね6か月間にわたって1か月当たりおおむね80時間を超える時間外労働が認められる場合は、業務と発症との関連性が強いと評価できるとされている」とされていることから、この数字を用いた。

その結果、平均的に見ると製品に有機栽培の原材料が用いられている場合は購入確率にプラスの影響、従業員が長時間労働を行っている場合には購入確率にマイナスの影響がある傾向が明らかとなった。また、現実には長時間労働に関しては、消費者に対して情報が提供されるケースは稀であり、消費者にとっては従業員の長時間労働に関する情報が不明であるケースが多い。このため、属性のレベルとして「不明」を設定した場合には、長時間労働が無いことが分かっている場合よりも購入確率にマイナスの影響があった。このため、情報は消費者に適切に伝わった場合に消費行動に反映される可能性があることと推測される。ただし、選好には多様性があることも明らかとなった。このため、多様性と関連のある要因を明らかにすることが必要である。

また、回答者がこれまで企業の社会的な取り組みについて調べたことがあるか、ある場合にはさらにその頻度についても尋ねたところ、自ら調べたことがない回答者が最多であった。また、調べたことがない理由としては「他のことに時間を使いたい」が最多であった。さらにCSRに限らず普段情報を得る媒体としてよく利用されているのは、インターネット、テレビ番組が最も多く、次に紙媒体の新聞であった。このため、製品そのものの品質に必ずしも直結していない情報を消費者にどのように伝えるかは、引き続き検討する必要がある。

また、本研究はステークホルダーとして主に消費者に注目した分析を実施した。しかし企業のステークホルダーは消費者以外にも、従業員、地域住民、投資家をはじめ多様なステークホルダーが存在するため、企業の取り組みを考える際には、他のステークホルダー

の存在にも留意する必要がある。

5. 主な発表論文等
(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔学会発表〕(計 1 件)

発表者名 Takahiro Tsuge
発表論題 “Assessing Preferences for Corporate Social Responsibility - Using the Best-Worst Scaling Approach”
学会名 The East Asian Association of Environmental and Resource Economics,
発表年 2016 年

6. 研究組織

(1)研究代表者

中野 牧子 (Nakano Makiko)
名古屋大学・環境学研究科・准教授
研究者番号：00379504

(2)研究分担者

柘植 隆宏 (Tsuge Takahiro)
甲南大学・経済学部・教授
研究者番号：70363778