

令和 3 年度
消費者志向経営優良事例表彰
設問表記入ガイドライン

本ガイドラインについて

本ガイドラインは、事業者が令和3年度消費者志向経営優良事例表彰(以下「表彰」という。)に応募するに当たり、消費者志向経営について理解を深めるとともに、所定の設問表の設問に回答する際の指針となることを目的とし、以下の項目について記載しています。

1.	消費者志向経営とは	3
2.	消費者志向経営優良事例表彰とは	4
3.	令和3年度における応募対象事業者と応募枠	5
4.	応募方法	8
5.	選考の流れ	11
6.	設問の全体像	12
7.	回答記入時の注意点	20

1. 消費者志向経営とは

消費者庁では、第4期消費者基本計画に基づき、消費者志向経営（愛称：サステナブル経営）を、持続可能な社会に貢献することを目的とした、『「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営』と定義しています。定義に含まれる3つの要素は以下のとおりです。

○消費者

事業者が提供する商品・サービスについて現在、若しくは将来利用又は、関与する可能性のある主体※

※消費者の多様化の結果、捉えられる消費者の例

高齢者、外国人、障がい者、地域住民、エンドユーザー、従業員等

○共創・協働

事業者が消費者との双方向コミュニケーションにより、消費者がわくわくする商品・サービス・体験を共有し、消費者とWIN-WINの関係になること

○社会価値

事業者が本業を通して、地域や社会の課題解決に寄与し、社会全体の持続可能性の向上を目指すことから生み出されるもの

消費者志向経営の推進に当たっては、事業者が行政や消費者と連携し、消費者目線で、「みんなの声を聴き、かついかすこと」、「未来・次世代のために取り組むこと」及び「法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化すること」に取り組むことにより、消費者の信頼を獲得し、持続可能な社会の構築に向けて貢献することが望まれます。

2. 消費者志向経営優良事例表彰とは

消費者志向経営優良事例表彰は、消費者庁が平成 30 年度から実施しているもので、消費者志向経営の取組に関する優良事例を表彰することを通して、消費者志向経営の推進に資することを目的としています。

令和元年度までは、消費者志向自主宣言（以下「自主宣言」といいます。）を公表し、宣言に基づき取組を行った結果（以下「フォローアップ」といいます。）を公表し、いずれも消費者志向経営推進組織（以下「推進組織」）のウェブサイトに掲載されている事業者のうち、表彰に応募した事業者が行っている優れた取組を表彰するものでした。令和 2 年度からはそうした事業者に加え、広く応募を募る観点から特別枠の表彰を設け、応募の時点で、フォローアップが推進組織のウェブサイトに掲載されていない事業者及び自主宣言を 1 年以内に公表し、推進組織のウェブサイトに掲載されるよう着手する意思のある事象者も対象としました。

今年度はさらに、複数の事業者による優れた取組を表彰する複数事業者協働取組枠の表彰を新たに設けることで、より多様な事業者からの応募を期待しています。

消費者庁では、本表彰を通して、消費者志向経営が社会の基本認識になることを目指しています。

3. 令和3年度における応募対象事業者と応募枠

応募対象事業者については、以下（A）（B）（C）の3種類に分類しています。

（A）自主宣言済み・フォローアップ済み事業者

応募時点で、自主宣言及びフォローアップを公表し、いずれも推進組織のウェブサイトに掲載されている事業者

（B）自主宣言済み・フォローアップ予定事業者

応募時点で、自主宣言を公表し、それが推進組織のウェブサイトに掲載されており、かつフォローアップ結果が応募後1年以内に推進組織のウェブサイトに掲載されるよう取り組むことを予定している事業者

（C）自主宣言予定事業者

自主宣言が応募後1年以内に推進組織のウェブサイトに掲載されるよう取り組むことを予定している事業者

上記（A）（B）（C）の事業者の分類によって、応募できる枠（以下「応募枠」といいます。）が異なります。また応募枠については、1事業者での応募の場合と複数事業者での応募の場合とで異なり、詳細は以下のとおりです。なお、1社での応募枠と複数事業者での応募枠は併願可能です。

① 1事業者での応募の場合

【総合枠】

（A）自主宣言済み・フォローアップ済み事業者

【特別枠】

（B）自主宣言済み・フォローアップ予定事業者

（C）自主宣言予定事業者

＜応募対象事業者と表彰の区分＞

表彰の区分	応募対象事業者	表彰の種類
総合枠 消費者を向いた経営 全体を見る表彰	（A）自主宣言済み・フォローアップ済み事業者	・内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）が行う表彰（大臣表彰） ・消費者庁長官が行う表彰（長官表彰）

特別枠 特定の領域での秀でた取組の表彰	(B) 自主宣言済み・フォローアップ予定事業者	・消費者庁長官が行う表彰（長官表彰）
	(C) 自主宣言予定事業者	

②複数の事業者で応募する場合

【複数事業者協働取組枠】

(A) 自主宣言済み・フォローアップ済み事業者の1社以上参加は必須とするが、その他事業者は、(B) 自主宣言済み・フォローアップ予定事業者、(C) 自主宣言予定事業者いずれも応募可能。

協働する事業者の例としては、同業他社、異業種、サプライチェーン、自治体と事業者等が挙げられます。

※ ホールディングス内及び子会社、関連会社との協働での取組は本応募の対象外となります。

表彰の区分	応募対象事業者	表彰の種類
複数事業者協働取組枠 複数の事業者による秀でた協働取組の表彰	(A) 自主宣言済み・フォローアップ済み事業者の1社参加は必須とするが、その他事業者は、(B) 自主宣言済み・フォローアップ予定事業者、(C) 自主宣言予定事業者いずれも応募可能。	・令和3年度消費者志向経営優良事例表彰の選考委員長が行う表彰（選考委員長表彰）

応募事業者は、応募の際に、事業者情報の記載を求められます。事業者情報として記載する「業種」については、以下のとおり、「日本標準産業分類」に基づき、該当する記号を入力いただきます。

A	農業、林業
B	漁業
C	鉱業、採石業、砂利採取業
D	建設業
E	製造業
F	電気・ガス・熱供給・水道業
G	情報通信業

H	運輸業、郵便業
I	卸売業、小売業
J	金融業、保険業
K	不動産業、物品賃貸業
L	学術研究、専門・技術サービス業
M	宿泊業、飲食サービス業
N	生活関連サービス業、娯楽業
O	教育、学習支援業
P	医療、福祉
Q	複合サービス事業
R	サービス業（他に分類されないもの）
S	公務（他に分類されるものを除く）
T	分類不能の産業

また、本表彰事業における参考情報として、大企業／中小企業の区別を行う際は、原則、中小企業庁の定める「中小企業・小規模企業者の定義」に準じて行うこととします。

- ・「中小企業・小規模企業者の定義」（中小企業庁HPから）

<https://www.chusho.meti.go.jp/soshiki/teigi.html>

【その他参考情報】

- ・日本標準産業分類第13回改訂に伴う中小企業の取扱いの範囲について（中小企業庁HPから）

https://www.chusho.meti.go.jp/soshiki/kaitei_13.pdf

4. 応募方法

1) 消費者庁ウェブサイト

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/consumer_oriented_management/propulsion_organization/#commendation) へアクセスしてください。

2) 応募枠によって、ダウンロードする設問表が下記のとおり異なります。応募をご希望の枠の設問票（エクセルファイル）をダウンロードして記入してください。消費者庁ウェブサイトの「令和3年度消費者志向経営優良事例表彰応募フォーム」に設問表をアップロードし、必要事項を入力の上、提出してください。

【総合枠、特別枠】

- ・設問表①総合枠・特別枠用設問表

【複数事業者協働取組枠】

- ・設問表②複数事業者協働取組枠用設問表_自由記述（代表事業者分）

※協働の事業者で、1部回答してください。

- ・設問表③複数事業者協働取組枠用設問表_各社回答（協働事業者分）

※協働の事業者数の分を複製し、事業者ごとに回答してください。

設問表②（代表事業者分）と設問表③（協働事業者数分）を1つのZIPファイルにまとめ、代表事業者が投稿してください。

※ 令和3年度消費者志向経営優良事例表彰応募フォームの掲載URL：

- ・総合枠・特別枠の応募の場合

<https://form.caa.go.jp/input.php?select=1154>

- ・複数事業者協働取組枠の応募の場合

<https://form.caa.go.jp/input.php?select=1155>

※前記3記載のとおり、設問表には事業者情報を記入していただきます。回答項目及び設問内容については後述7（P20～）をご参照ください。

2) 応募期間

令和3年7月30日（金曜日）から同年11月22日（月曜日）まで

3) 応募に当たっての留意事項

① 1社での応募の場合は、自主宣言・フォローアップ活動の実施状況に応じ、総合枠か特別枠かのいずれか1つの応募となります。複数の事業者で複数事業者協働取組枠に応募いただいた場合には、1社で総合枠又は特別枠にも応募することができます。

② 審査は下記2つの組織により行われます。

【特別枠・複数事業者協働取組枠応募に対する推進組織による審査】

推進組織とは、事業者団体、消費者団体、行政機関によって構成され、事業者と連携を図りながら、消費者への事業者の取組の認知度向上・浸透等、全国的な推進活動を展開している組織です。

こちらでは、消費者志向自主宣言事業者として適當か否かという観点で審査を行います。下記（1）～（4）に該当する事業者は応募することができません。

- （1）消費者関連法令^{※1}に関して、過去5年間に不利益処分等^{※2}を受けた事業者
- （2）反社会的勢力と関係を有する事業者
- （3）公序良俗に反する行為を行った事業者
- （4）その他、推進組織が適當と認めない事業者

※具体例

消費者志向経営の内容に係る事業活動の実績が著しく不十分である場合(例:法人設立から日が浅い等)

その他の例については、下記URLのページをご覧ください。

＜消費者志向自主宣言・フォローアップ活動 Q&A＞

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/consumer_oriented_management/propulsion_organization/qa/index.html#q9

【選考委員による審査】

選考委員とは、消費者志向経営に高い知見を持つ、選考委員会の委員です。

こちらでは、事務局の支援の下、下記（1）（2）の審査軸に基づき審査し、各賞の表彰候補を選定します。

- （1）消費者庁として消費者志向経営を実践する上で最低限求める基本要件

設問表で明示しており、必ずご回答いただきます。

- （2）上記以外の審査

上記以外の選考委員による審査の内容についてはお答えできません。

なお、利益相反を避けるため、各委員に対しては、応募事業者との間の利害関係の有無について事前に報告を求めています。具体的には、以下のア～エの通りです。

ア 審査対象となる年度の表彰の前年度の4月1日から審査時点までにおいて、応募事業者の役員、従業員又は当該事業者から定期的に報

酬を得る顧問等に就任している又は就任していた場合

イ 審査対象となる年度の表彰の前年度の4月1日から審査時点までにおいて、応募事業者から年間500万円を超える寄付金・契約金等を受領した場合

ウ 審査対象となる年度の表彰の前年度の4月1日から審査時点までにおいて、応募事業者の当該応募に係る消費者志向経営に関連する取組に対し具体的な助言を行うなど密接に関与した場合

エ ア～ウのほか、応募事業者との間で、適正な審査に疑念を生じさせると考えられる特別の利害関係を有すると消費者庁が認めた場合

③選考委員会において表彰候補となった応募事業者及び表彰候補として検討された応募事業者に対しては、選考委員による助言等のコメントをフィードバックする予定です。

④応募時の設問に回答することによって、消費者志向経営への理解が深まり、自社の強みと弱みを把握できます。

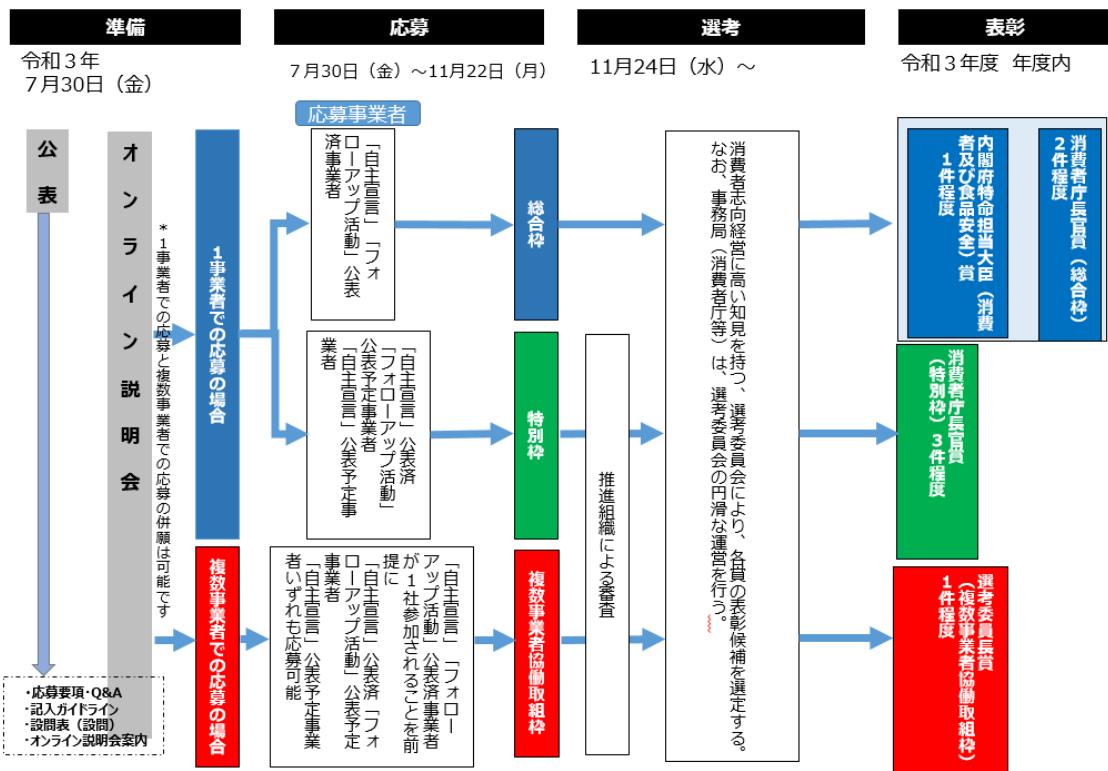
⑤設問は選択式が多いため、回答の負担が少なく応募いただけます。

⑥本表彰の目的を損なうような行為や応募資料に虚偽等が発覚したときなど、消費者庁が応募事業者や被表彰事業者として適当と認めない場合には、応募や表彰を取り消す場合があります。

※1 消費者関連法令とは、消費者庁が所管する法令に加え、広く生命身体・財産の安全に関する法令（保険業法（平成7年法律第105号）、道路運送車両法（昭和26年法律第185号）、航空法（昭和27年法律第231号）等）を含むものとします。

※2 不利益処分等とは、行政手続法（平成5年法律第55号）第2条第4号に規定する「不利益処分」並びに刑法（明治40年法律第45号）第9条に規定する「死刑、懲役、禁錮、罰金、拘留及び科料」及び「没収」とします。

5. 選考の流れ



- 1) 応募事業者は、前記のとおり、1事業者又は複数事業者どちらでの応募か、「自主宣言」の有無、フォローアップ結果公表の有無によって、応募する枠が定まります。
- 2) 応募後、選考委員会における選考を経て、被表彰事業者を決定し、速やかに公表します。

6. 設問の全体像

1) 設問の回答形式

- ① 「択一選択」：選択肢の中からいずれか一つの回答を選択する形式です。該当する選択肢がなく、「その他」の選択肢がある場合、「その他」を選択し、具体例の欄に自由記入で回答いただけます。
- ② 「複数選択」：選択肢から複数の回答が選択できる形式です。該当する選択肢がなく、「その他」の選択肢がある場合、「その他」を選択し、具体例の欄に自由記入で回答いただけます。
- ③ 「自由記載」：回答を自由に記載いただく形式です（文字制限あり）。もし回答の参考となるウェブページがあれば、指定された枠内にURLをご掲載ください。

2) 「1事業者で応募する場合」の設問像

- ① 総合枠に応募する場合は、全ての設問に回答してください。
- ② 特別枠は特定の領域での秀でた取組の表彰となりますので、特別枠に応募する場合、必ずしも全ての設問に回答する必要はありませんが、基本要件の設問には全て回答してください。ただし、基本要件の設問以外の回答も審査対象となるので、できる限り回答してください。

【I. 理念・推進体制の構築】

設問番号	選考基準		設問趣旨	回答形式	基本要件
	大項目	中項目			
1 (1)	理念・ 推進体制	理念	消費者志向経営の理念 への反映の有無	択一選択	★
1 (2) ①-1		社内への浸透 (消費者を 意識・配慮 した事業 活動)	社内への発信有無	択一選択	★
1 (2) ①-2			明文化の有無	択一選択	
1 (2) ②			発信の手法	複数選択	
1 (2) ③			明文化の手法	複数選択	
1 (2) ④-1			社内への発信有無	択一選択	★

1 (2) ④-2	社内への浸透 (社会を良くすることを目指した事業活動)	明文化の有無	択一選択	
1 (2) ⑤		発信の手法	複数選択	
1 (2) ⑥		明文化の手法	複数選択	
1 (3) ①	社外への発信	“消費者を意識・配慮した事業活動”の社外への発信有無	択一選択	★
1 (3) ②		“社会を良くすることを目指した事業活動”の社外への発信有無	択一選択	★
1 (4) ①	推進体制	消費者志向経営を推進する最高責任者	択一選択	★
1 (4) ②		取締役会や経営層が参加する会議での議論の有無	択一選択	

【II. みんなの声を聴き、かついかすこと】

設問番号	選考基準		設問趣旨	回答形式	基本要件
	大項目	中項目			
2 (1) ①	消費者の安全・安心への配慮	消費者の安全・安心の確保 (商品・サービスの品質の担保)	仕組み・ルールの有無	択一選択	★
2 (1) ①-2			活動実施の有無	択一選択	
2 (1) ②		消費者の安全・安心の確保 (リコールや製品の自主回収)	仕組み・ルールの有無	択一選択	★
2 (1) ②-2			対応方針の有無	択一選択	
2 (2) ①		消費者への情報提供	社内規定の有無	択一選択	★
2 (2) ①-2			対応方針の有無	択一選択	

2 (2) ②			発信の有無	択一選択	★
2 (3) ①		消費者の被害に対する補償	社内規定や対応方針の有無	択一選択	★
3 (1) ①	顧客ニーズの把握、事業への活用	調査等による消費者ニーズの明確化	明確化の実施有無	択一選択	
3 (1) ②			明確化の手法	複数選択	
3 (1) ③			明確化の頻度	択一選択	
3 (2) ①		顧客以外の関係者との連携	仕組みやルール、活動の有無	択一選択	
3 (2) ②			連携している関係者	複数選択	
3 (3) ①		顧客ニーズの事業への活用	仕組みやルール、活動の有無	択一選択	
3 (3) ②			顧客ニーズの事業への活用例	自由記載	
3 (4) ①		配慮すべき顧客への意識	意識している配慮が必要な顧客	複数選択	
3 (4) ②			仕組みやルール、活動の有無	択一選択	
3 (4) ③			取組や製品・サービス提供の工夫	自由記載	
4 (1) ①	顧客との双方向コミュニケーション	顧客への情報発信、共感・協働の獲得(情報発信)	実施の有無	択一選択	
4 (1) ②			適切な手段の把握の有無	択一選択	
4 (1) ③			情報発信の媒体や機会	複数選択	
4 (1) ④		顧客への情報発信、共感・協働の獲得(顧客の反応共感・協働)	把握の有無	択一選択	
4 (1) ⑤			把握の頻度	択一選択	
4 (1) ⑥			把握の仕組み	自由記載	

5 (1) ①	独自性・革新性	独自性	取組の有無	択一選択	
5 (1) ②			取組の具体例	自由記載	
5 (2) ①		革新性	取組の有無	択一選択	
5 (2) ②			取組の具体例	自由記載	
6 (1) ①	経営に対する影響	財務的な影響	既存製品・サービスへのつながりの有無	択一選択	
6 (1) ②			定量的な把握の有無	択一選択	
6 (1) ③			把握している指標	複数選択	
6 (1) ④			具体的な財務的な影響	自由記載	
6 (2) ①		経営に対する その他の 良い影響	影響の有無	択一選択	
6 (2) ②			具体的な影響	自由記載	
6 (2) ③			定期的な取組の見直しの有無	択一選択	

【III. 未来・次世代のために取り組むこと】

設問番号	選考基準		設問趣旨	回答形式	基本要件
	大項目	中項目			
7 (1) ①	社会価値の創出	より良い社会を目指した商品・サービスの提供	社会への好影響の有無	択一選択	
7 (1) ②			差別化の有無	択一選択	
7 (1) ③			差別化している商品・サービスの具体例	自由記載	
7 (1) ④			事業リスクとなる社会問題の有無	択一選択	
7 (1) ⑤			事業リスクとなる社会問題の具体例	自由記載	

7 (1) ⑥		社会課題と結びついている商品・サービスの有無	択一選択	
7 (1) ⑦		社会課題と結びついている商品・サービスの具体例	自由記載	
7 (2) ①	社会貢献活動への取組	社会貢献活動の有無	択一選択	
7 (2) ②		社会貢献活動の具体例	自由記載	
7 (3) ①	顧客以外の関係者との連携	コミュニケーションや連携の有無	択一選択	
7 (3) ②		コミュニケーションや連携をとっている関係者	複数選択	
7 (3) ③		コミュニケーションや連携の具体例	自由記載	
8 (1) ①	消費者の行動変容	消費者の行動変容を促す仕組み作り	表示や広告の工夫の有無	択一選択
8 (1) ②			情報発信や双向コミュニケーションの有無	択一選択
8 (1) ③			情報発信の頻度	択一選択
8 (1) ④			取組の具体例	自由記載
8 (2) ①	消費者の行動変容の把握		把握の有無	択一選択
8 (2) ②			把握の手法	自由記載
9 (1) ①	事業活動の継続性	事業方針・計画への反映	取組の反映の有無	択一選択
9 (1) ②			定量的な指標の有無	択一選択
9 (1) ③			定量的な指標の具体例	複数選択

9 (2) ①	社会への影響 財務的な影響 経営に対する その他の良い 影響	社会への把握の有無	択一選択	
9 (2) ②		把握している 指標と結果	自由記載	
9 (3) ①		把握の有無	択一選択	
9 (3) ②		把握している指標	択一選択	
9 (3) ③		具体的な把握している 指標	自由記載	
9 (4) ①		影響の有無	択一選択	
9 (4) ②		具体的な影響	自由記載	
9 (4) ③		定期的な取組の 見直しの有無	択一選択	

【IV. 法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること】

設問番号	選考基準		回答形式	基本 要件
	大項目	中項目		
10 (1)	法令の遵守/ コーポレート ガバナンスの強化	消費者関連法令の遵守	択一選択	★
10 (2)		法令遵守体制の整備、 コーポレートガバナンスの強化	択一選択	★

3) 「複数事業者で応募する場合」の設問像

- ① 申請事業者のうち、申請の主となる代表事業者については全ての設問に回答してください。
- ② その他、代表以外の事業者については基本要件となっている設問にのみ回答してください。
- ③ 代表事業者は、代表以外の事業者分も取りまとめてアップロードして提出してください。

【I. 理念・推進体制の構築】

設問番号	選考基準	設問趣旨	回答形式	基本
------	------	------	------	----

	大項目	中項目			用件
1 (1)	理念・ 推進体制	理念	消費者志向経営の理念 への反映の有無	択一選択	★
1 (2) ①		社内への浸透	”消費者を意識・配慮 した事業活動”の社内 への発信有無	択一選択	★
1 (2) ②			”社会を良くすること を目指した事業活動” の社内への発信有無	択一選択	★
1 (3) ①			”消費者を意識・配慮 した事業活動”の社内 への発信有無	択一選択	★
1 (3) ②			”社会を良くすること を目指した事業活動” の社内への発信有無	択一選択	★
1 (4) ①		推進体制	消費者志向経営を推進 する最高責任者	択一選択	★

【II. みんなの声を聴き、かついかすこと】

設問番号	選考基準		設問趣旨	回答形式	基本 用件
	大項目	中項目			
2 (1) ①	消費者の 安全・ 安心への 配慮	消費者の 安全・安心の 確保 (商品・ サービスの品 質の担保)	仕組み・ルールの有無	択一選択	★
2 (1) ②		消費者の 安全・安心の 確保 (リコー ルや製品の自 主回収)			
2 (2) ①		消費者への 情報提供	社内規定の有無	択一選択	★
2 (2) ②			発信の有無	択一選択	★

2 (3) ①	消費者の被害 に対する補償	社内規定や対応方針の 有無	択一選択	★
------------	------------------	------------------	------	---

【III. 法令遵守・ガバナンスの強化をすること】

設問番号	選考基準		回答形式	基本 要件
	大項目	中項目		
3 (1)	法令の遵守/ コーポレート ガバナンスの強化	消費者関連法令の遵守	択一選択	★
3 (2)		法令遵守体制の整備、 コーポレートガバナンスの強化	択一選択	★

【複数事業者による協業】

設問番号	選考基準 項目	設問趣旨	回答形式	基本 用件
①	複数事業者による 協働取組活動	協業事業者同士の 関係性	複数選択	
②		具体的な取組の 事例	自由記載	
③		取組のきっかけ	自由記載	
④		成果 (社会価値/消費者価値) (経済価値)	自由記載	

7. 回答記入時の注意点

(別紙「設問表」をご参照ください)

1) 設問への回答

設問の回答にあたっては以下について必ず確認してください。

① 選択形式の設問

(ア) いくつでも選択できる設問（複数選択）の場合は、該当する選択肢をすべて選択してください。

(イ) 該当する選択肢がなく、「その他」の選択肢がある場合、「その他」を選択し具体例の欄に自由記入で回答いただけます。

② 自由記載の設問

(ア) 文字数制限を設問ごとに設定しています。

(イ) 文字数制限を超えた場合は、赤文字で警告が表示されますので、文字数を文字数制限内に減らし回答してください。

③ 設問に回答する際は、消費者志向経営の概念図等を参照され、全体の流れを意識し回答するようにしてください。

④ 「1事業者で応募する場合」の選考基準は、「理念・推進体制の構築」、「みんなの声を聴き、かついかすこと」、「未来・次世代のために取り組むこと」、「法令遵守・ガバナンスの強化をすること」に分類されています。

⑤ 「複数事業者で応募する場合」の選考基準は、「理念・推進体制の構築」、「みんなの声を聴き、かついかすこと」、「法令遵守・ガバナンスの強化をすること」、「複数事業者による協働」に分類されています。

2) 用語の解説

① 「1事業者で応募する場合」

【全般】

設問番号	用語	解説
-	<u>消費者志向経営</u>	「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営と定義しています。 具体的には、事業者が、行政や消費者と連携し、消費者目線で、消費者の声を聴きかついかすこと、未来・次世代のために取り組むこと及び法令遵守・コーポレートガバナンスを強化することの、3つの活動に取り組むことです。

【I. 理念・推進体制の構築】

設問番号	該当文と用語	解説
1 (2) ②	管理職への研修 や <u>ワークショップ</u>	受動的な講演会形式とは異なる、参加型・体験型形式の研修・勉強会のことです。参加者同士が積極的に意見交換を行い、又主体的に体験することを通して、実践的な知識や技術を習得することを目的とするものです。この設問では、社員が自主的に企画し、参加する研修・勉強会を指します。
1 (2) ③	<u>消費者志向自主宣言</u>	貴社における消費者志向経営を促進し、対外的に広く発信するために、自主宣言には貴社の理念や取組方針等を貴社のHPに掲載いただくことです。理念については、消費者志向経営についての考え方、目指すものを示していただきますが、貴社の企業理念、企業倫理綱領、行動規範等において消費者志向経営に関連するものを既に掲げている場合は、それらを活用して記述いただきても結構ですし、自主宣言に向けて新たな理念を検討の上、記述していただきても構いません。 取組方針については、消費者志向経営の活動である「みんなの声を聴き、かついかすこと」、「未来・次世代のために取り組むこと」、「法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること」の項目に合わせて記載いただきたく存じます。
1 (2) ③	2. 企業理念や <u>社是</u>	会社の経営上の方針、または主張。また、それを表わす言葉です。
1 (2) ③	5. <u>統合報告書</u> などのI R資料	企業の売上や資産など法的に開示が定められた財務情報に加え、企業統治や社会的責任 (CSR)、知的財産などの財務情報をまとめたものです。

1 (4) ②	取締役会や <u>経営層</u> が参加する会議の中で、・・・	一人、又は複数で構成された、組織に対し経営責任を持ち、経営に必要な人・物・金の経営資源を配分する権限を持っている人々を指します。具体的には、取締役会や経営会議への出席者を想定しています。
------------	---------------------------------	---

【II. みんなの声を聴き、かついかすこと】

設問番号	該当文と用語	解説
2 (1) ②	法令による <u>リコール</u> や製品の自主回収	商品に関する何らかの欠陥、不具合、又は品質上の理由等により、消費者が保有する商品について、事業者がその回収や無償修理などを行うことです。
3 (1) ②	<u>SNS</u> 上の情報収集	Social Networking Service の略称。LINE、Facebook、Twitter、Instagram、YouTube 等を介してコミュニケーションを促進し、参加者間の社会的なネットワークの構築を支援するものです。
3 (4)	<u>配慮すべき顧客</u> への意義	多様化する消費者の中で、商品・サービスの利用に際し、その情報の伝達方法の工夫等、特に年齢やその他の特性において、配慮が必要な消費者のことです。 (例) 高齢者、外国人、障がい者、若者、子ども等。
4	双方向のコミュニケーションを通じて顧客から <u>共感・協働</u> を得ることで	「消費者が事業者を応援したり、事業者に信頼を寄せることで、事業者の企業価値向上につながり、事業者と消費者がWIN-WIN関係になること」のことです。
5	消費者と共に創・協働して <u>社会価値</u> を向上させる経営	事業者が本業を通して、地域や社会の課題解決に寄与し、社会価値の向上を目指すことから生まれるものです。
6 (1) ③	新製品・サービスの <u>営業利益</u>	売上高から、売上原価、販売費、及び一般管理費を差し引いた利益のことです。保険業における基礎利益、銀行業における業務純益等、事業者の業

		界ごとに異なる名称を用いる場合があります。
--	--	-----------------------

【III. 未来・次世代のために取り組むこと】

設問番号	該当文と用語	解説
7 (1) ②	地域の活性化に繋がる <u>フェアトレード</u> の商品、地産品、被災地産品の提供など	フェアトレードとは直訳すると「公平・公正な貿易」。つまり、開発途上国の原料や製品を適正な価格で継続的に購入することにより、立場の弱い開発途上国の生産者や労働者の生活改善と自立を目指す「貿易のしくみ」をいいます。 (引用) https://www.fairtrade-jp.org/about_fairtrade/course.php
7 (2) ④	児童労働、 <u>ジェンダー</u> 等の人権問題	ジェンダー (gender) とは、生物学的な性別 (sex) に対して、社会的・文化的につくられる性別のことを指します。世の中の男性と女性の役割の違いによって生まれる性別のことです。 (引用) https://www.jica.go.jp/nantokashinakya/sekatopix/article004/index.html

【IV. 法令順守・ガバナンスの強化をすること】

設問番号	該当文と用語	解説
10	法令順守/ <u>コーポレートガバナンス</u> の強化	コーポレートガバナンス (Corporate Governance) とは、「企業統治」と訳されます。「会社は経営者のものではなく、資本を投下している株主のもの」という考え方のもと、企業経営を監視する仕組みのことです。
10 (1) ③	過去1年間に、行政機関からの <u>不利益処分</u> 等を受けましたか？	行政庁が、法令に基づき、特定の者を名宛人として、直接に、これに義務を課し、又はその権利を制限する処分のことです。

② 「複数事業者で応募する場合」

【全般】

設問番号	用語	解説
-	<u>消費者志向経営</u>	「消費者」と「共創・協働」して「社会価値」を向上させる経営と定義しています。具体的には、事業者が、行政や消費者と連携し、消費者目線で、消費者の声を聴きかついかすこと、未来・次世代のために取り組むこと及び法令遵守・コーポレートガバナンスを強化することの、3つの活動に取り組むことです。

【II. みんなの声を聴き、かついかすこと】

設問番号	該当文と用語	解説
2 (1) ②	法令による <u>リコール</u> や製品の自主回収	商品に関する何らかの欠陥、不具合、又は品質上の理由等により、消費者が保有する商品に関して、事業者がその回収や無償修理などをを行うことです。

【III. 法令順守・ガバナンスの強化をすること】

設問番号	該当文と用語	解説
4	法令順守/ <u>コーポレートガバナンス</u> の強化	コーポレートガバナンス (Corporate Governance) とは、「企業統治」と訳されます。「会社は経営者のものではなく、資本を投下している株主のもの」という考え方のもと、企業経営を監視する仕組みのことです。
4 (1) ③	過去1年間に、行政機関からの <u>不利益処分</u> 等を受けましたか？	行政庁が、法令に基づき、特定の者を名宛人として、直接に、これに義務を課し、又はその権利を制限する処分のことです。

【複数事業者による協業】

設問	該当文と用語	解説

番号		
冒頭説明文	最適な協業先が同業者他社なのか、異業種なのか、 <u>サプライヤー</u> ／バイヤー間なのか、・・・	サプライヤーとは、仕入先、供給元、納品業者などの意味を持ちます。業務や事業、商品に必要な機材や資材、部品、原材料、サービスなどの売手のことです。
冒頭説明文	製薬企業と <u>NGO</u> が連携して	Non-Governmental Organization の略語。国家の枠を越え、経済的利益を目指さない、市民が自発的に参加、運営する団体のことです。

3) 自由記載（「その他」の例を含む）についての記載上の注意点

① 「1事業者で応募する場合」

【II. みんなの声を聴き、かついかすこと】

設問番号	該当箇所	解説
3 (1) ②	「その他」の欄	具体的にどのように把握しているか、必ずご記載ください。
3 (1) ③	「その他」の欄	具体的にどの程度の頻度で把握しているのか、必ずご記載ください。
3 (2) ②	「その他」の欄	具体的にどのように把握しているか、必ずご記載ください。
3 (3) ②	自由記載の欄	以下の例を参考に具体的に顧客のどのような声を聴き、どのように製品・サービスの提供にいかしているかをご記載ください。 (例) ○○という製品に対して、○○という声があり、○○という改良を行った。 (例) ○○という声を聴き、それに応える新しい製品の開発を進めている/新しい事業を開始しようとしている。
3 (4) ①	「その他」の欄	具体的にどのような顧客を意識しているか、必ずご記載ください。

3 (4) ②	自由記載の欄	以下の例を参考に、具体的に配慮すべき顧客のどのような声を聴き、どのように製品・サービスの提供にいかしているかをご記載ください。 (例) 子供でも安心して使えるよう、○○という製品に○○という工夫を行った。
4 (1) ③	「その他」の欄	具体的にどのような媒体や機械で情報を発信しているか、必ずご記載ください。
4 (1) ⑤	「その他」の欄	具体的にどの程度の頻度で把握しているのか、必ずご記載ください。
4 (1) ⑥	自由記載の欄	具体的にどのような仕組みで顧客の反応を把握しているかご記載ください。なお、用いているツールや指標があれば明記してください。
5 (1) ②	自由記載の欄	具体的にどのような取組か、ご記載ください。なお、これまでの自由記載と内容が重複しても構いません。記載の際は顧客ニーズの収集方法、顧客の捉え方、事業へのいかし方など、何が自社の強みなのか、他社と差別化されているのかを明確にしてください。
6 (1) ③	「その他」の欄	具体的に財務業績を定量的に測る指標を必ずご記載ください。
6 (1) ④-1	平成 30 年度（2018 年度）、令和元年度（2019 年度）、令和 2 年度（2020 年度）実績欄	過去 3 年間の定量指標の数値をご記載ください。既存製品・サービスの改良や新製品・サービスの開発が直近の場合は過去の実績が「0」であっても問題ありません。
6 (1) ④-2	令和 3 年度（2021 年度）、令和 4 年度（2022 年度）、令和 5 年度（2023 年度）予想欄	可能な範囲で今後の見込みをご記載ください。

6 (2) ②	自由記載の欄	「みんなの声を聴き、かついかすこと」に関する取組を行うことによって、財務業績の他に経営に良い影響があれば、以下の例を参考に具体的な影響をご記載ください。 (例) 新規採用で応募者数の増加につながった、自社HP（ホームページ）の閲覧者数が増えた、新商品・サービスのアイデアが増えたなど
------------	--------	--

【III. 未来・次世代のために取り組むこと】

設問番号	該当箇所	解説
7 (1) ③	自由記載の欄	より良い社会と結び付くことで、他社と差別化されている商品・サービスを具体的にご記載ください。なお、商品・サービスを通じてどのような社会を目指しているのか、何が他社と違うのかを明確にしてください。
7 (1) ⑤	自由記載の欄	事業リスクの低減の観点からどのような社会課題をリスクとして捉えているか、具体的にご記載ください。
7 (1) ⑦	自由記載の欄	貴社が考慮している社会課題と結び付いている商品・サービスを具体的にご記載ください。
7 (2) ②	自由記載の欄	貴社が行われている社会貢献活動（ボランティア等）の具体例をご記載ください。
7 (3) ②	その他の欄	社会課題の解決に向けてコミュニケーションや連携を行っている関係者を必ずご記載ください。
7 (3) ③	自由記載の欄	顧客以外の関係者との具体的な取組の事例と成果をご記載ください。
8 (1) ③	「その他」の欄	具体的にどの程度の頻度で把握しているのか、必ずご記載ください。

8 (1) ④	自由記載の欄	具体的にどのような取組によって消費者が目指す社会に共感するよう促しているのかを記載ください。なお、消費者の意識や行動に変化を促すための工夫を明確にご記載ください。
8 (3) ③	自由記載の欄	消費者が自社の目指す社会に共感し、意識や行動を変えたかについてどのように把握しているか具体的にご記載ください。
9 (1) ③	「その他」の欄	消費者・顧客と共に未来・次世代のために社会を良くしていく取組について進捗を把握する具体的な指標を必ずご記載ください。
9 (2) ②	自由記載の欄	より良い社会と結び付くことで、他社と差別化されている商品・サービスが社会にどのように良い影響を与えているか具体的な結果とその指標をご記載ください。
9 (3) ②	「その他」の欄	具体的に財務業績を定量的に測る指標を必ずご記載ください。
9 (3) ③-1	平成 30 年度 (2018 年度)、令和元年度 (2019 年度)、令和 2 年度 (2020 年度) 実績欄	過去 3 年間の定量指標の数値をご記載ください。既存製品・サービスの改良や新製品・サービスの開発が直近の場合は過去の実績が「0」であっても問題ありません。
9 (3) ③-2	令和 3 年度 (2021 年度)、令和 4 年度 (2022 年度)、令和 5 年度 (2023 年度) 予想欄	可能な範囲で今後の見込みをご記載ください。
9 (4) ②	自由記載の欄	「未来・次世代のために取り組むこと」に関する取組を行うことによって、財務業績の他に経営に良い影響があれば、以下の例を参考に具体的な影響をご記載ください。 (例) 新規採用で応募者数の増加につながった、自社 H.P. (ホームページ) の閲覧者数が増えた、新商品・サービ

		スのアイデアが増えたなど
--	--	--------------

② 「複数事業者で応募する場合」

【複数事業者による協業】

設問番号	該当箇所	解説
11①	その他の欄	複数事業者同士の関係性を具体的にご記載ください。
11②	自由記載の欄	複数事業者同士の取組内容を具体的にご記載ください。
11③	自由記載の欄	複数事業者同士の取組について、どのような消費者のニーズや社会課題があったのかを具体的にご記載ください。
11④	自由記載の欄	複数事業者同士の取組について、どのような成果が得られたのか、社会/消費者価値と経済価値の2つの観点から具体的にご記載ください。

4) 自由記載（具体例を含む）についての記載上の例示

「1 事業者で応募する場合」の「未来・次世代のために取り組むこと」の7. 社会価値の創出及び9. 事業の継続性について、以下のとおり参考として例を示します。

※例示は、全て同じ事業者の活動に関する設問の回答例となります。一連の流れで回答する必要がある個所は以下のように一連の流れで回答をお願いします。

設問番号	設問	例示
7 (1) ①	貴社の商品・サービスは消費者及び社会により良い影響を与えているとお考えですか？	1. はい

7 (1) ②	上記①で 1 を選択した場合、貴社の商品・サービスは消費者や社会により影響を与えるという価値の実現によって、他社の製品・サービスとの差別化ができますか？	1. はい
7 (1) ③	上記②で 1 を選択した場合、消費者及び社会により良い影響を与えることで他社と差別化されている商品・サービスを 1 つ、具体的にご記載ください。	地域の交通事故ゼロ L I N E により在校生や卒業生とのコミュニケーションを継続し、そこから明らかになった消費者の運転技術への不安等に対して、運転技術の維持向上をサポートしている。
9 (2) ①	上記 7 (1) ②で記載した商品・サービスについて、社会にどの程度良い影響を与えたのかについて把握をしていますか？	1. はい
9 (2) ②	上記①で 1 を選択した場合、具体的に把握している指標及びその結果を記載してください。	卒業生、在校生の運転技術の維持向上による、交通事故の数、死傷者数の低下

以上