

令和3年度消費者志向経営優良事例表彰 Q & A

1. 応募について

Q 1：応募資料はどこで入手できるか。

A：消費者庁のウェブサイト内のページ（※1）に「設問表」を掲載しておりますので、ダウンロードをお願いします。

※1 「令和3年度消費者志向経営優良事例表彰の実施について（募集）」の掲載 URL：

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/consumer_oriented_management/propulsion_organization/#commendation

Q 2：応募方法を教えてほしい。

A：消費者庁のウェブサイト内から設問表（エクセル）をダウンロードしてください。記載後、令和3年度消費者志向経営優良事例表彰応募フォーム（※2）に設問表をアップロードし、必要事項を入力の上、提出をお願いします。

※2 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

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

Q 3：応募の申し込みや表彰に当たって、費用は掛かるか。

A：費用は掛かりません。

Q 4：表彰の種類にはどのようなものがあるのか。

A：内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）が行う表彰（以下「大臣表彰」といいます。）を総合枠に1件程度、及び消費者庁長官が行う表彰（以下「長官表彰」といいます。）を総合枠及び特別枠に5件程度（特別枠への表彰を3件程度含む）を設けています。

また、複数事業者による取り組みを表彰する、選考委員長が行う表彰（以下、「委員長賞」といいます。）を1件程度設けています。

Q 5：表彰の対象事業者や応募条件は何か。

A：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

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社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社での応募の場合

【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

※ただし、反社会的勢力と関係を有する事業者及び公序良俗に反する行為を行った事業者は応募の対象外となります。

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。

Q 6 : 自主宣言を公表していないが、表彰に応募することはできるか。

A : 1社での応募の場合は、本表彰への応募から1年以内に消費者志向自主宣言（以下「自主宣言」といいます。）を推進組織のウェブサイトに掲載されるよう速やかに着手する場合には、特別枠の表彰に応募することができます。

また、複数事業者協働取組枠においても1社以上自主宣言済み・フォローアップ済みであれば、応募時点で自主宣言事業者でない事業者であっても、本表彰への応募から1年以内に自主宣言を推進組織のウェブサイトに掲載されるよう速やかに着手する場合には、応募することができます。

Q 7 : 特別枠の表彰とは何か。

A : 特別枠の表彰は、より多くの事業者に御応募いただく目的に、消費者志向自主宣言・フォ

ローアップ活動に参加していない事業者であっても、応募できることとしたものです。長官表彰5件程度のうち、最大3件程度を割り当てる表彰で、特定領域等の取組に秀で、顕著な成果を挙げた取組を表彰するものです。

ただし、本表彰への応募から1年以内に自主宣言が推進組織のウェブサイトに掲載されるべく速やかに着手することが条件となります。

上記に加え、消費者志向自主宣言・フォローアップ活動に参加しているが、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であっても、フォローアップ期限内にフォローアップが推進組織ウェブサイトに掲載されるべく、速やかに着手することを条件に、特別枠の表彰に応募することができます。

ただし、反社会的勢力と関係を有する事業者及び公序良俗に反する行為を行った事業者は応募することができません。

Q 8：複数の事業者で応募する場合の「複数事業者での取組」とはどのようなものを指すのか。

A：複数事業者による消費者を向いた特定の領域での秀でた協働取組を表彰します。

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。

Q 9：設問表の設問の意図は何か。

A：消費者志向経営の目指すところである、消費者視点の事業への活用について確認する観点から質問しております。今回から、「2021年度消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」における検討結果を踏まえ、消費者志向経営の概念に基づいた取組が実施されていることを確認できるよう設問を設けています。

Q 10：設問表の入力方法等について、不明な点がある場合、どうすればよいか。

A：お問合せ内容を「設問表の入力方法」等と明確にした上で、以下のお問合せ窓口に連絡をお願いします。

<令和3年度消費者志向経営優良事例表彰 お問合せ窓口>

お問合せ先：消費者庁参事官（公益通報・協働担当）室

消費者志向経営優良事例表彰担当

電話番号：03-3507-9177

電子メール：g.yuryojirei@caa.go.jp

メール送信時に■を@に置き換えて送信をお願いします。

Q11：応募フォームから提出したが、応募が受付されたことをどのように確認するのか。

A：原則、翌2営業日以内に、設問表に入力されたメールアドレス宛に応募受付メールを送信します。

翌2営業日以内に応募受付メールが確認できない場合、迷惑メールフォルダを確認し、迷惑メール処理されていない場合には、提出日時を明確にした上で、上記「令和3年度消費者志向経営優良事例表彰 お問合せ窓口」に連絡をお願いします。

Q12：回答に際して文字数に制限があるため、URLを記載したいと考えているが可能か。また、グラフ等の図表を添付することは可能か。

A：自由記述の問題には別途URLの記載スペースを設けていますので、そちらに御記入願います。なお、図表の添付は御容赦いただきたく存じます。

2. 選考について

Q13：選考基準の基になる消費者志向経営とは何か。

A：消費者志向経営を「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付け、「事業者が、消費者の視点に立ち、①みんなの声を聴き、かついかすこと、②未来・次世代のために取り組むこと、③法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること」を活動内容としております。消費者志向経営優良事例表彰については、「2021 年度消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」（以下「有識者検討会」といいます。）において、消費者志向経営が社会の基本認識となり、その取組によって事業者が社会的責任を果たしていると多様な関係者から評価され、円滑な資金調達等につながるよう、見直しを進めているところです。なお、ここに定義しております有識者検討会の検討状況については、消費者庁のウェブサイト（※3）に順次掲載していますので、御参照をお願いします。

※3 「2021 年度消費者志向経営の推進に関する有識者検討会」の URL：

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_partnerships/meeting_materials/review_meeting_001/

Q14：「消費者」「共創・協働」「社会価値」とは何か。

A：それぞれについて、以下の内容になります。

- ・「消費者」：事業者が提供する商品・サービスを現在、若しくは将来利用又は、関与する可能性のある主体（※高齢者、外国人、障がい者、地域住民、エンドユーザー、従業員等の多様な存在が消費者として捉えられます。B to B 企業であれば、取引先を念頭に置いた取組が求められます。）
- ・「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、消費者との 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（※社会価値の例として、SDGs や地方創生等が挙げられます。）

Q15：表彰の選考基準を教えてください。

A：本年度は、選考基準に基づき、設問表（エクセル）及び応募事業者へのヒアリング等を踏まえ、消費者志向経営に見識のある有識者による消費者志向経営優良事例選考委員会（以下「選考委員会」といいます。）を開催し、選考委員会の意見を基に選考を行います。

選考基準の詳細は「令和3年度消費者志向経営優良事例表彰の実施について（募集）」（※1）の
3.（2）選考基準を御参照ください。

Q16：応募内容は公表されるのか。

A：応募内容は公表されません。ただし、統計処理をしたデータは、消費者志向経営の推進活動を進めるために公開をする予定です。

Q17：選考の流れはどのようにになっているのか。

A：消費者庁は、消費者志向経営に高い知見を持つ選考委員会を開催し、提出された資料及び応募事業者へのヒアリング等を踏まえ、選考委員会の意見に基づき、各賞の表彰候補を選定します。なお、選考委員会の円滑な運営のために、消費者庁は支援を行います。

Q18：選考時のヒアリングにおいて、プレゼンテーションを求められることがあるのか。

A：選考委員会における審査対象となった事業者には、必要に応じヒアリングを実施する予定ですが、必ずしもプレゼンテーションを求めるものではありません。

Q19：表彰式はどのように行われるか。

A：新型コロナウイルスの感染拡大状況に基づいた政府によるイベント等の開催自粛の状況を勘案の上、後日決定します。なお、開催する場合は、受賞された事業者の代表等の方に来場いただき、プレゼンテーションをお願いする予定です（感染拡大状況によってはオンラインとなる可能性もございます。）。

3. 応募後について

Q20：消費者関連法令（※4）に関して不利益処分等（※5）を受けた又は受ける可能性がある場合、何か手続が必要か。

A：応募後に消費者関連法令に関して、不利益処分等を受ける可能性が生じた場合又は不利益処分等を受けた場合、速やかに上記「令和3年度消費者志向経営優良事例表彰 お問合せ窓口」に申告をお願いします。

※4 消費者関連法令：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）を含みます。

※5 不利益処分等：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」をいいます。

Q21：応募又は表彰が取消しとなることがあるか。

A：消費者関連法令に関して、不利益処分等を受けた場合、反社会的勢力と関係を有する場合、又は公序良俗に反する行為を行った場合のいずれかに該当することが判明した場合のほか、本表彰の目的を損なうような行為や応募資料において虚偽の記載が発覚した場合など、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、応募又は表彰を取り消すことがあります。

Q22：表彰に応募した事業者に選考委員会からの取組に関する助言等はあるのか。

A：選考委員会の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、選考の終了後、選考委員会からの消費者志向経営の取組に関する助言等のコメントをフィードバックする予定です。