

令和 2 年度
消費者志向経営優良事例表彰
応募フォーム記入ガイドライン

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2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、所定の応募フォーム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2年度における応募対象事業者……………	5
4.	応募方法……………	7
5.	選考の流れ……………	9
6.	設問の全体像……………	10
7.	回答記載時の注意点……………	13

1. 消費者志向経営とは

消費者庁では、第4次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、「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「法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること」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が、今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業者も対象としています。

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2年度における応募対象事業者

応募対象事業者については、令和元年度までと同様の総合枠に加え、特別枠を設けており、詳細は以下のとおりです。

【総合枠】

(A) 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

【特別枠】

(B) 自主宣言を公表し、推進組織のウェブサイトに掲載されているが、応募時点でフォローアップ結果が推進組織のウェブサイト上に掲載されていない自主宣言事業者

(C) 応募時点で消費者志向自主宣言に参加していない事業者

※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。

<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	(A) 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	・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	(B) 自主宣言を公表し、推進組織のウェブサイトに掲載されているが、応募時点でフォローアップ結果が推進組織のウェブサイト上に掲載されていない自主宣言事業者	・消費者庁長官が行う表彰(特別枠の長官表彰)
	(C) 応募時点で消費者志向自主宣言に参加していない事業者	

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・小規模事業者の定義」に準じて行うこととします。

- ・「中小企業・小規模事業者の定義」（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の「令和2年度消費者志向経営優良事例表彰応募フォーム」(<https://form.caa.go.jp/input.php?select=1095>)へアクセスし、各設問にご回答ください。

※前記3記載のとおり、各設問への回答の前に、事業者情報を入力する必要があります。回答項目及び設問内容については後述6(P10～)をご参照ください。

※添付書類として提出書類がございます。上記の設問回答と同ページ内にて、資料を添付いただくこととなります。

2) 応募期間

令和2年9月16日(水曜日)から同年11月13日(金曜日)までとします。

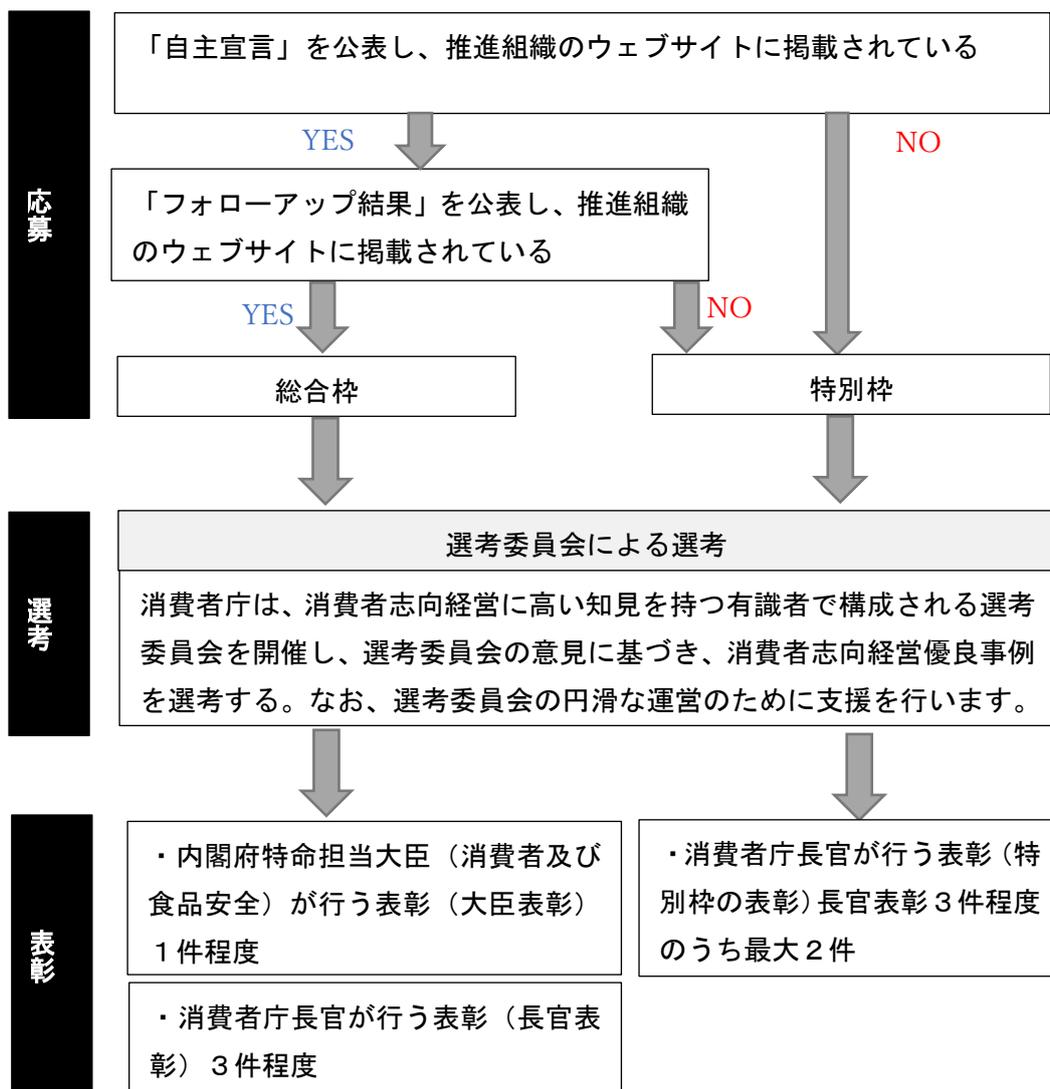
3) 応募に当たっての留意事項

- ①応募は自主宣言・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。
- ②審査の内容については一切お答えできません。
- 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消費者関連法令に関して過去5年間に不利益処分等を受けた事業者、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。
- ⑦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。

※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。

※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、「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」：はい・いいえ・検討中等の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 「具体例記載」：択一選択、複数選択を問わず、選択肢した回答の具体的な内容を記載いただく形式です（文字制限あり）。
- ④ 「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）。

2) 設問の全体像

- ① 設問は、選考基準に基づき、全部で29問あります。「択一選択」、「複数選択」、「具体例記載」が21問、「自由記載」のものが8問あります。

【みんなの声を聴き、かついかすこと】

#	選考基準		設問趣旨	回答形式
	大項目	中項目		
1	コミットメント・現場力	経営者	明文化された方針の有無	択一選択
2		コミットメント	明文化された文書の確認	複数選択
3		発信	発信の有無	択一選択
4		推進体制	責任者の役職	択一選択
5			取締役会・経営会議等での議題	具体例記載
6		社員への浸透	浸透取組の有無	択一選択
7			取組の種類	具体例記載
8	消費者認識	配慮すべき消費者の認識	研修・勉強会等の有無	択一選択
9		調査等による消費者ニーズの明確化	実施の有無	択一選択
10			明確化の手法	複数選択
11		消費者ニーズの活用	消費者ニーズの活用例	具体例記載
12	独自性・革新性	独自性	自社らしさの活用状況	自由記載

#	選考基準		設問趣旨	回答形式
	大項目	中項目		
13		革新性	新たな発想や技術の取り込み状況	自由記載
14	外部との連携性	社外との協働	社外との協力の有無	択一選択
15			連携の効果	自由記載

【共通：双方向コミュニケーション】

#	選考基準		設問趣旨	回答形式
	大項目	中項目		
16	双方向 コミュニケーション	消費者からの 共感	消費者から共感をしてもらえるような工夫の実践	択一選択
17			工夫によりもたらされた結果の測定	択一選択
18			測定した結果の、消費者とのコミュニケーションへの活用	具体例記載

【未来・次世代のために取り組むこと】

#	選考基準		設問趣旨	回答形式
	大項目	中項目		
19	社会価値の創出	社会価値 インパクト	重要な課題の把握	自由記載
20			重要な課題の解決を目指して、消費者の声を聴いて提供している商品・サービス	自由記載
21			商品やサービスが、消費者に使用・利用されることで生み出される社会価値（社会にもたらされる良い価値）	自由記載
	その良い影響の度合、程度			

#	選考基準		設問趣旨	回答形式
	大項目	中項目		
			商品やサービスが、消費者に使用・利用されることで生み出される消費者価値（消費者にもたらされる良い価値） その良い影響の度合、程度	
22	消費者の行動変容	消費者意識・行動変容	意識・行動の変化を促すような商品・サービスや情報の提供	択一選択
23			提供している商品・サービスや情報	具体例記載
24	事業の継続性	成長性・継続性	中長期経営計画に組み入れ	択一選択
25			定量的なデータによる確認	択一選択
26			確認している定量的なデータ	複数選択
27		経済へのインパクト	消費者志向の商品・サービスの種類	択一選択
28			過去3年間の営業利益 今後3年の営業利益目標	自由記載
29			経済へのインパクトの特筆事項	自由記載

【法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること】

#	その他基準	回答形式
1 ～ 8	コンプライアンス	択一選択
9 ～ 18	ガバナンス	択一選択

7. 回答記載時の注意点

(別紙「応募フォーム」をご参照ください)

1) 設問への回答

設問へ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、全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) 記載できる文字数を、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。なお、「6. 設問の全体像」に記載のとおり、選考基準は「未来・次世代のために取り組むこと」、「みんなの声を聴き、かついかすこと」、双方に共通する「双方向コミュニケーション」に分類されています。

④ 【特別枠】で応募される事業者は、「みんなの声を聴き、かついかすこと」の設問については、テーマに沿ってご回答ください。なお、特別枠の指定テーマは「社会価値の創出」(1) 社会価値インパクトの回答欄に記載してください。

2) 用語の解説

該当箇所	用語	解説
全般	消費者志向経営	「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。

全般	SDGs	<p>持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals) の略称。2030年までに持続可能でより良い世界を目指し、2015年9月に国連で掲げられた、17の目標と169のターゲットから構成されるものです。地球上の「誰一人取り残さない」ことを誓っている、国際社会全体が取り組む普遍的な目標で、日本としても積極的に取り組んでいます。</p> <p>・17の目標、169のターゲット：外務省 Japan SDGs Action Platform サイトより。持続可能な開発のための2030アジェンダ(仮訳) p14-28</p> <p>https://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/oda/sdgs/pdf/000101402.pdf</p>
全般	地方創生	<p>東京等都市圏への人口の一極集中を是正し、それぞれの地域で住み良い環境を確保して、地方の過疎化、高齢化の解消等によって将来にわたって活力ある日本社会を維持することを目的とした国の取組です。</p>

① みんなの声を聴き、かついかすこと

該当箇所	用語	解説
<p>1. コミットメント・現場力 (3) 推進体制 ①「消費者志向経営」を推進する最高責任者は、どの役職レベルが該当しますか？：経営層</p>	経営層	<p>一人、また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。</p>

<p>(4) 社員への浸透 ②上記①がはいの場合、どのような取組をしていますか？実施の頻度等もお書きください。：管理職への研修・管理職による<u>ワークショップ</u>の実施</p>	<p>ワークショップ</p>	<p>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。</p>
<p>2. <u>消費者認識</u></p>	<p>消費者</p>	<p>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。 ・多様化した消費者の例：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。</p>
<p>(1) <u>配慮すべき消費者の認識</u></p>	<p>配慮すべき消費者</p>	<p>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。</p>
<p>(1) <u>配慮すべき消費者の認識</u> ①商品・サービスの提供において、配慮が必要な消費者の特性を把握するために、勉強会、<u>疑似体験</u>等を実施していますか？</p>	<p>疑似体験</p>	<p>現実に似せた状況を作り出し、現実に起こり得る状況や感覚を体験することです。 ・例：高齢者の加齢による筋力・視力・聴力などの低下を、ヘッドホンや重り等を装着することで体験する等。</p>
<p>(2) <u>調査等による消費者ニーズの明確化</u> ②上記がはいの場合、どのように把握していますか？：<u>SNS</u></p>	<p>SNS</p>	<p>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。</p>

<p>(2) 調査等による消費者ニーズの明確化</p> <p>②上記がはいの場合、どのように把握していますか？：<u>インフルエンサーとの交流</u></p>	インフルエンサー	<p>人々に影響力のある人物のことです。</p> <p>・例：SNSによる情報発信が、社会や他の消費者の消費行動に影響を与える人物等。</p>
---	----------	---

② 共通：双方向コミュニケーション

該当箇所	用語	解説
<p>1. 双方向コミュニケーション</p> <p>(1) 消費者からの<u>共感</u></p>	共感	<p>「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。</p>

③ 未来・次世代のために取り組むこと

該当箇所	用語	解説
<p>1. <u>社会価値</u>の創出</p>	社会価値	<p>事業者が本業を通して、地域や社会の課題解決に寄与し、社会価値の向上をめざすことから生み出されるものことです。</p>
<p>3. 事業の継続性</p> <p>(2) 経済へのインパクト</p> <p>②-1 過去3年間の実績：<u>営業利益</u></p>	営業利益	<p>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。</p>

④ 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

該当箇所	用語	解説
2. ガバナンス (1) 第三者の意見 ① 消費者団体や専門家 (ESG、CSV、SDGs) 等の第三者を入れたアドバイザリーボード・委員会等を設置していますか？	ESG	ESGは、「Environment(環境)」「Social(社会)」「Governance(企業統治)」の頭文字をとった略語。事業者の長期的な成長と持続可能な社会の形成への貢献のために、経営において配慮されるべき3つの観点とされています。
(1) 第三者の意見 ① 消費者団体や専門家 (ESG、CSV、SDGs) 等の第三者を入れたアドバイザリーボード・委員会等を設置していますか？	CSV	クリエーティング・シェアード・バリュー (Creating Shared Value) の略称で、「共通価値の創造」のこと。事業者が本業を通して、事業者利益の向上と社会課題の解決への寄与を両立させるといふ、経営の考え方のことです。
(1) 第三者の意見 ① 消費者団体や専門家 (ESG、CSV、SDGs) 等の第三者を入れた <u>アドバイザリーボード・委員会等を設置していますか？</u>	アドバイザリーボード	事業者が、経営上の課題や特定の取り組み等について、助言や評価を求めるために社内に設置する、外部の有識者等の第三者からなる諮問委員会のことです。

3) 記載上の注意

① 未来・次世代のために取り組むこと

該当箇所	用語	解説
1. 社会価値の創出 (1) 社会価値インパクト ①の課題の解決に結びつくように、消費者の声を踏まえて、 <u>提供している商品・サービス</u>	商品・サービス	2. 消費者の変容の、(1) 消費者意識・行動変容②で回答した、商品・サービスのことです。
3. 事業の継続性 (1) 成長性・継続性 <u>消費者志向の商品・サービスを、中長期経営計画に組み入れていますか？</u>	消費者志向の商品・サービス	
(2) 経済へのインパクト		

該当箇所	用語	解説
ト ①消費者志向の商品・サービスは、どのようなものですか？ ②消費者志向の商品・サービスの経済価値について、ご記載ください。		

4) 自由記載（具体例含む）についての記載上の注意点

① みんなの声を聴き、かついかすこと

設問	該当箇所	記載上の注意点
1. コミットメント・現場力 (3) 推進体制 ①「消費者志向経営」を推進する最高責任者は、どの役職レベルが該当しますか？ ※1つのみ選択可	「その他」欄	具体的な役職をご記載ください。
(3) 推進体制 ②取締役会・経営会議等で消費者志向に関する内容が議題に挙がる場合、それはどのようなことですか？ ※複数選択可	各選択肢の「具体例」欄	選択した内容に関わる、具体的な内容を必ずご記載ください。
(4) 社員への浸透 ②上記①がはいの場合、どのような取り組みをしていますか？実施の頻度等もお書きください。 ※複数選択可	各選択肢の「具体例」欄	実施している具体的な頻度及び取組方法を必ずご記載ください。
2. 消費者認識 (2) 調査等による消費者ニーズの明確化 ②上記①がはいの場合、どのように把握していますか？ ※複数選択可	「その他」欄	具体的にどのような手法で把握していますか、必ずご記載ください。
(3) 消費者ニーズの活用	各選択肢の	該当する選択肢を全て選

設問	該当箇所	記載上の注意点
<p>①上記(2)で把握したニーズを事業にどのように活かしているか、ご記載ください。 ※複数選択可</p>	<p>「具体例」欄</p>	<p>択し、「具体例」欄に、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者ニーズをどのように把握しましたか？ ・そのニーズをどのような形で事業にいかしていますか？など、必ずご記載ください。 ・組織全体の仕組みになっているか、経営判断の材料になっているかという視点でご記載ください。
<p>3. 独自性・革新性 (1) 独自性 消費者志向経営の活動のうち、自社の強みや競合他社と差別化できる「自社らしさ」が活かされているものがあれば、ご記載ください。</p>	<p>自由記載欄</p>	<p>該当するものがある場合、以下の質問への回答となるようにご記載ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自社らしさとは何ですか？ ・それをどのように消費者志向経営の活動にいかしていますか？
<p>(2) 革新性 商品・サービスに新たな発想や技術を取り入れている事例があればご記載ください。</p>	<p>自由記載欄</p>	<p>該当する事例がある場合、以下の質問への回答となるようにご記載ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品・サービスに取り入れた新たな発想や技術はどのようなものですか？ ・それをどのように消費者志向経営の活動にいかしていますか？
<p>4. 外部との連携性 (1) 社外との協働 ②上記①がはいの場合、下記に例示するような外部の団体</p>	<p>自由記載欄</p>	<p>以下の質問への回答となるようにご記載ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どのような団体とどの

設問	該当箇所	記載上の注意点
と連携をすることの効果をご記載ください。		<p>ような活動をされていますか？</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業にどのように良い効果をもたらしていますか？

② 共通：双方向コミュニケーション

設問	該当箇所	記載上の注意点
<p>1. 双方向コミュニケーション</p> <p>(1) 消費者からの共感</p> <p>③上記②がはいの場合、測定した結果を消費者とのどのように活かしていますか？</p> <p>※複数選択可</p>	各 選 択 肢 の「具体例」欄	<p>以下の質問への回答となるようにご記載ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どのような方法を用いていますか？ ・消費者とのどのようなコミュニケーションに活かしていますか？

③ 未来・次世代のために取り組むこと

設問	該当箇所	記載上の注意点
<p>1. 社会価値の創出</p> <p>(1) 社会価値インパクト</p> <p>①貴社の事業にとって重要な社会課題を1つご記載ください。</p>	自由記載欄	「社会価値の創出に向けた」事業として重要な課題をご記載ください。
<p>2. 消費者の行動変容</p> <p>(1) 消費者意識・行動変容</p> <p>②上記①がはいの場合、どのような商品・サービス、又は情報かご記載ください</p>	各 選 択 肢 の「具体例」欄	<p>以下の質問への回答となるようにご記載ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・商品・サービス：どのような社会課題に向けた商品ですか？ ・情報：社会課題解決に向けて、どのような意識・行動変容を期待した情報ですか？
<p>3. 事業の継続性</p> <p>(1) 成長性・継続性</p>	「その他」欄	選択肢 1～4 以外の定量的なデータがある場合、具

<p>③上記②がはいの場合、どのような定量的なデータかご記載ください。 ※複数選択可</p>		<p>体的な定量的データを、必ずご記載ください。</p>
<p>(2) 経済へのインパクト ①消費者志向の商品・サービスは、どのようなものですか？</p>	<p>「その他」欄</p>	<p>選択肢1～3に該当しないが、消費者志向の商品・サービスがある場合、具体的にどのようなものか、必ずご記載ください。 なお、過去3年間に消費者志向の商品・サービスがない場合は、「該当なし」とご記載ください。</p>
<p>(2) 経済へのインパクト ②消費者志向の商品・サービスの経済価値について、ご記載ください。 ②-1 過去3年間の実績：営業利益</p>	<p>「平成30年度（2018年度）」、「令和元年度（2019年度）」、「令和2年度（2020年度）・見込み」欄</p>	<p>営業利益は、貴社業界の標準に従いご記載ください。ただし、(2)①で「その他」を選択し、「該当なし」と回答した場合は、全ての欄に「0」とご記載ください。</p>
<p>(2) 経済へのインパクト ②消費者志向の商品・サービスの経済価値について、ご記載ください。 ②-2 今後3年間の予測：営業利益目標</p>	<p>「令和3年度（2021年度）」、「令和4年度（2022年度）」、「令和5年度（2023年度）」欄</p>	<p>新型コロナウイルスの影響を考慮した見込みをご記載ください。ただし、(2)①で「その他」を選択し、「該当なし」と回答した場合は、全ての欄に「0」とご記載ください。</p>
<p>(2) 経済へのインパクト ②消費者志向の商品・サービスの経済価値について、ご記載ください。 ②-3 その他、経済へのインパクトについて特筆すべきことがあれば、ご記載ください。</p>	<p>自由記載欄</p>	<p>消費者志向の商品・サービスがもたらす経済へのインパクトについて、特筆すべきことがある場合、ご記載ください。ない場合は、「該当なし」とご記載ください。</p>

5) 自由記載（具体例含む）についての記載上の例示

「未来・次世代のために取り組むこと」の1. 社会価値の創出について、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。例示のように、一連の流れを意識して記載してください。

1. 社会価値の創出

設問		例示
(1) 社会価値インパクト		
①事業にとって重要な課題を1つご記載ください。		地域の交通事故ゼロ
②上記1 (1) ①の課題の解決に結び付くように、消費者の声を踏まえて、提供している商品・サービスをご記載ください。		LINE 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。
③上記1 (1) ②について、消費者に使用・利用されることで生み出される社会価値や消費者価値についてご記載ください。		
ア	社会価値 (社会にもたらす良い影響)	卒業生、在校生の運転技術の維持向上による、自動車交通における地域の安心安全の維持向上
	その良い影響の度合、程度 (数量及び質的な指標を用いて記載すること)	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
イ	消費者価値 (消費者にもたらす良い影響)	卒業生、在校生への継続的コミュニケーションによる、安全運転意識の向上
	その良い影響の度合、程度 (数量及び質的な指標を用いて記載すること)	卒業生、在校生への継続的コミュニケーション、運転技術の維持向上による、ゴールド免許継続年数の長期化

以上

(別紙)

応募フォーム

○貴事業者の情報をご記入ください。

ふりがな			
事業者名			
ふりがな		役職	
代表者名			
所在地	〒		
法人番号	※個人事業主等の法人格を持たない事業者は、記載いただく必要はありません。		
公式ウェブサイトのURL			
設立年月日（西暦）			
資本金（百万円）			
従業員数			
業種			
事業内容 （100字以内）			
財務指標	前年度	今年度見込み	※営業利益がマイナスの場合の補足欄。
売上高（百万円）			
営業利益（百万円）			
ふりがな			
担当者氏名			
所属			
役職			
電話番号		FAX番号	
E-mail			
消費者志向自主宣言・フォローアップ活動への参加状況			
①消費者志向自主宣言が推進組織ウェブサイト（※1）に掲載されている。	Yes	<input type="radio"/>	No <input type="radio"/>
②フォローアップ結果が推進組織ウェブサイト（※1）に掲載されている。	Yes	<input type="radio"/>	No <input type="radio"/>
消費者志向自主宣言・フォローアップ活動への参加状況で、①と②のいずれもYesの場合			
既存の消費者志向自主宣言をPDFファイルにして添付してください。			
フォローアップ結果（消費者志向自主宣言の取組・成果・改善内容）の要点をA4で1～3枚程度にまとめPDFファイルにして添付してください。			

消費者志向自主宣言・フォローアップ活動への参加状況で、①のみY e sの場合		
既存の消費者志向自主宣言をPDFファイルにして添付してください。		
フォローアップ期限までにフォローアップ結果が推進組織ウェブサイト（※1）に掲載されるべく速やかに着手する。	Y e s ○	N o ○
消費者志向自主宣言・フォローアップ活動への参加状況で、①と②のいずれもN oの場合		
反社会的勢力と関係を有する場合、及び公序良俗に反する行為を行った場合のいずれにも該当しない。	Y e s ○	N o ○
応募から1年以内に自主宣言が推進組織ウェブサイト（※1）に掲載されるよう速やかに着手する。	Y e s ○	N o ○
消費者関連法令（※2）に関して、過去5年間のうちに不利益処分等（※3）を受けていない。	Y e s ○	N o ○
応募後に消費者関連法令に関して不利益処分等を受けた場合又は不利益処分等を受ける可能性が生じた場合、速やかに事務局に申告する。	Y e s ○	N o ○

※1 推進組織ウェブサイト：消費者庁のウェブサイトをいう。

※2 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）を含む。

※3 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」をいう。

みんなの声を聴き、かついかすこと

1 コミットメント・現場力

(1) 経営者コミットメント

① 「消費者志向経営」を推進するための方針はありますか？

※1つのみ選択可

1	はい	2	いいえ	3	検討中
---	----	---	-----	---	-----

② 上記1(1)①において1または3を選択した場合、それはどのようなものですか？

※複数選択可。ただし、消費者志向自主宣言をしている場合は、「1」のみ選択してください。

1	消費者志向自主宣言	4	経営方針・経営計画
2	企業理念や社是	5	その他 50字程度
3	行動憲章・指針・規範		

(2) 発信

① 上記1(1)①がはいの場合、社外に向けて発信していますか？

※1つのみ選択可

1	はい	2	いいえ	3	検討中
---	----	---	-----	---	-----

(3) 推進体制

① 「消費者志向経営」を推進する最高責任者は、どの役職レベルが該当しますか？

※1つのみ選択可

1	経営層	3	その他 50字程度
2	執行役員		

② 取締役会・経営会議等で消費者志向に関する内容が議題に挙がる場合、それはどのようなことですか？具体例をご記載ください。

※複数選択可

1	方針	具体例	50字程度
2	活動	具体例	50字程度
3	効果測定	具体例	50字程度
4	改善	具体例	50字程度
5	その他	具体例	50字程度

(4) 社員への浸透

① 社員に「消費者志向経営」の理解を促すための取組をしていますか？

※1つのみ選択可

1	はい	2	いいえ	3	検討中
---	----	---	-----	---	-----

② 上記1(4)①がはいの場合、どのような取り組みをしていますか？具体例に実施の頻度等もご記載ください。

※複数選択可

1	経営層自らの発信	具体例	50字程度
2	管理職への研修・管理職によるワークショップの実施	具体例	50字程度
3	社員への研修・社員によるワークショップの実施	具体例	50字程度
4	社内への定着度の測定	具体例	50字程度
5	その他	具体例	50字程度

2 消費者認識

(1) 配慮すべき消費者の認識

① 商品・サービスの提供において、配慮が必要な消費者の特性を把握するために、勉強会、疑似体験等を実施していますか？

※1つのみ選択可

1	はい	2	いいえ	3	検討中
---	----	---	-----	---	-----

(2) 調査等による消費者ニーズの明確化

① 消費者の満足度向上のために、消費者のニーズを把握していますか？

※1つのみ選択可

1	はい	2	いいえ	3	検討中
---	----	---	-----	---	-----

② 上記2(2)①がはいの場合、どのように把握していますか？

※複数選択可

1	アンケート	5	イベント・懇談会での交流
2	インタビュー	6	インフルエンサーとの交流
3	SNS	7	その他 50字程度
4	消費者相談		

(3) 消費者ニーズの活用

① 上記2(2)で把握したニーズを事業にどのようにいかしているか、ご記載ください。

※複数選択可

1	既存の商品・サービスの改良・販売方法等の改良にいかしている	具体例	150字程度
2	新規の商品・サービスの開発・販売方法等の開発にいかしている	具体例	150字程度
3	新たな事業、領域の拡大にいかしている	具体例	150字程度
4	その他	具体例	150字程度

3 独自性・革新性

(1) 独自性

消費者志向経営の活動のうち、自社の強みや競合他社と差別化できる「自社らしさ」がいかされているものがあれば、ご記載ください。

自由記載 100字程度

(2) 革新性

商品・サービスに新たな発想や技術を取り入れている事例があれば、ご記載ください。

自由記載 100字程度

4 外部との連携性

(1) 社外との協働

① 事業に影響を与えるような地域、社会、または地球環境の課題の解決に向けて、社外と協力していますか？

※1つのみ選択可

<input type="checkbox"/> 1 はい	<input type="checkbox"/> 2 いいえ	<input type="checkbox"/> 3 検討中
-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

② 上記4(1)①がはいの場合、下記に例示するような外部の団体と連携をすることの効果をご記載ください。

例：行政や学術機関、NPO・NGO、消費者団体、地域の商工会等の経済団体、他企業 等

自由記載	100字程度
------	--------

共通：双方向コミュニケーション

1 双方向コミュニケーション

(1) 消費者からの共感

① 消費者から共感してもらえそうな工夫をしていますか？

※1つのみ選択可

<input type="checkbox"/> 1 はい	<input type="checkbox"/> 2 いいえ	<input type="checkbox"/> 3 検討中
-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

② 上記1(1)①がはいの場合、工夫によってもたらされた結果を測定していますか？

※1つのみ選択可

<input type="checkbox"/> 1 はい	<input type="checkbox"/> 2 いいえ	<input type="checkbox"/> 3 検討中
-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

③ 上記1(1)②がはいの場合、測定した結果をどのようにいかしていますか？

※複数選択可

<input type="checkbox"/> 1 SNS等での情報発信・表現方法・コンテンツ	具体例	50字程度
<input type="checkbox"/> 2 SNS等以外での情報発信・表現方法・コンテンツ	具体例	50字程度
<input type="checkbox"/> 3 その他	具体例	50字程度

未来・次世代のために取り組むこと

1 社会価値の創出

(1) 社会価値インパクト

以下の①から③を順にご記載ください。

① 貴社の事業にとって重要な社会課題を1つご記載ください。30字程度

② 上記1(1)①の課題の解決に結び付くように、消費者の声を踏まえて、提供している商品・サービスをご記載ください。150字程度

③ 上記1(1)②について、消費者に使用・利用されることで生み出される社会価値や消費者価値についてご記載ください。

(ア) 社会価値 (社会にもたらす良い影響) その良い影響の度合い、程度 (数量及び質的な情報をを用いて記載すること)	100字程度
(イ) 消費者価値 (消費者にもたらす良い影響) その良い影響の度合い、程度 (数量及び質的な情報をを用いて記載すること)	100字程度

2 消費者の行動変容

(1) 消費者意識・行動変容

① 消費者に意識や行動の変化を促すような、商品・サービスや情報を提供していますか？

※1つのみ選択可

<input type="checkbox"/> 1 はい	<input type="checkbox"/> 2 いいえ	<input type="checkbox"/> 3 検討中
-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

② 上記2(1)①がはいの場合、どのような商品・サービス、どのような情報をご記載ください。

上記の社会価値の創出(1)社会価値インパクト②で回答されている同商品・同サービスをご記入ください。

※複数選択可

<input type="checkbox"/> 1 商品・サービス	具体例	150字程度
<input type="checkbox"/> 2 情報	具体例	150字程度
<input type="checkbox"/> 3 その他	具体例	150字程度

3 事業の継続性

(1) 成長性・継続性

① 消費者志向の商品・サービスを、中長期経営計画に組み入れていますか？

上記の社会価値の創出(1)社会価値インパクト②で回答されている同商品・同サービスをご記入ください。

※1つのみ選択可

<input type="checkbox"/> 1 はい	<input type="checkbox"/> 2 いいえ	<input type="checkbox"/> 3 検討中
-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

② 事業の進捗を定量的なデータで確認していますか？

上記の社会価値の創出(1)社会価値インパクト②で回答されている同商品・同サービスをご記入ください。

※1つのみ選択可

<input type="checkbox"/> 1 はい	<input type="checkbox"/> 2 いいえ	<input type="checkbox"/> 3 検討中
-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------

③ 上記3(1)②がはいの場合、どのような定量的なデータをご記載ください。

※複数選択可

<input type="checkbox"/> 1 売上金額	<input type="checkbox"/> 4 収益率
<input type="checkbox"/> 2 社員数	<input type="checkbox"/> 5 その他 50字程度
<input type="checkbox"/> 3 設備投資金額	

(2) 経済へのインパクト

① 消費者志向の商品・サービスは、どのようなものですか？

上記の社会価値の創出(1)社会価値インパクト②で回答されている同商品・同サービスをご記入ください。

※1つのみ選択可

1	既存の商品・サービスを改良したもの	3	新たな事業、領域の拡大に活かしているもの
2	新たな商品・サービスとして開発したもの	4	その他 <small>50字程度</small>

② 消費者志向の商品・サービスの経済価値について、ご記載ください。

上記の社会価値の創出(1)社会価値インパクト②で回答されている同商品・同サービスをご記入ください。

※新規開発した商品・サービスの場合は過去の実績が「0」であっても問題ありません。

②-1 過去3年間の実績：営業利益		②-2 今後3年間の予測：営業利益目標	
平成30年度(2018年度)		円	令和3年度(2021年度)
令和元年度(2019年度)		円	令和4年度(2022年度)
令和2年度(2020年度)・見込み		円	令和5年度(2023年度)

②-3 その他、経済へのインパクトについて特筆すべきことがあれば、ご記載ください。

100字程度

法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

		はい	いいえ
1 コンプライアンス			
(1) 消費者関連法令の遵守			
①	過去1年間に、刑事告発を受けた事件・事故はありましたか？		
②	過去1年間に、不祥事等による操業・営業停止やリコールはありましたか？		
③	過去1年間に、行政機関からの不利益処分等を受けましたか？		
(2) 企業倫理の遵守			
コンプライアンス(法令・組織内ルールの遵守)の徹底に関する、以下の問いについてお答えください。			
①	明文化された方針がありますか？		
②	明文化された運用ルールがありますか？		
③	コンプライアンスを徹底させるための管理体制がありますか？		
④	役員または役員に相当する職位の社員が、コンプライアンスに関する管理責任を負っていますか？		
⑤	過去1年間に、社員によるコンプライアンス違反がありましたか？		
2 ガバナンス			
(1) 第三者の意見			
①	消費者団体や専門家(ESG, CSV, SDGs)等の第三者を入れたアドバイザリーボード・委員会等を設置していますか？		
(2) 内部監査			
①	内部監査を行うルール・運用・管理体制がありますか？		
②	内部通報を受け入れ、対応する窓口の整備がありますか？		
3 ガバナンス 消費者の権利			
(1) 安全である権利			
①	商品・サービスの品質を担保するルール・運用・管理体制はありますか？		
②	法令リコール、自主回収に対応するルール・運用・管理体制はありますか？		
(2) 選ぶ権利			
①	適切な表示・契約書等を通して、消費者が購入時に正しい情報を得るためのルール・運用・管理体制はありますか？		
(3) 知らされる権利			
①	情報開示に関するルール・運用・管理体制はありますか？		
(4) 消費者教育を受ける権利			
①	消費者啓発を行うルール・運用・管理体制はありますか？		
(5) 意見を反映させる権利			
①	消費者の意見、不満、苦情・要望等を、製品・サービスに反映させるためのルール・運用・管理体制はありますか？		
(6) 救済を受ける権利			
①	契約不履行や身体被害等といった消費者被害の補償を行うためのルール・運用・管理体制はありますか？		