

第2回中小企業カスタマーハラスメント対策促進業務に係る 公募型プロポーザル方式等事業者選定委員会 議事要旨

1. 日時及び場所

日時：令和7年4月10日（木曜日）13時00分から15時20分

場所：大阪府咲洲庁舎 44階 大会議室

2. 審査方法

あらかじめ定められた審査基準（企画提案公募要領に記載）に基づき、公募参加資格適合者について、3名の選定委員会委員により、書類審査及びプレゼンテーション審査を実施した。最優秀提案事業者は、委員の合議により、各委員の総合評価点の平均が採択基準点を上回る最高得点の提案者を選定した。

3. 議事概要

《審査方法及び審査基準の確認》

採択基準を60点とする。

総合評価点が60点に満たない場合は採択しない旨、委員相互に確認。

○書類審査

・企画提案内容について、書類審査を実施。

○プレゼンテーション審査

・提案内容について、提案者が15分間のプレゼンテーションを実施。

・その後、委員による質疑を実施。

○審査対象者：2事業者（申込順）【採択予定者数：1者】

1. 公益財団法人大阪産業局

2. 株式会社ウィ・キャン

【主な質問内容】

・支援機関への広報について

・さまざまな業種のカスタマーハラスメントに対応できる体制について

・ワークシートの具体的な内容について

○書類審査及びプレゼンテーション審査の結果を踏まえ、各委員の総合評価点の平均を算出したところ、「公益財団法人大阪産業局」が採択基準（60点）を超える最高点を獲得した。事業遂行能力等にも問題がないと考えられるため、同団体を最優秀提案事業者として取り扱うこととする。

（評価点及び提案金額）

最優秀提案者	総合評価点 （100点満点）	企画提案部分 （90点満点）	価格等提案部分 （10点満点）	提案金額 （税込）
公益財団法人大阪産業局	86.3点	77.3点	9点	9,347,250円

※価格等提案部分（10点満点）は、「価格点」5点と「府施策への協力」5点の合計である。

【講評での主な委員意見】

- ・最優秀提案事業者においては、支援機関との幅広いネットワークを活用した提案があり、本事業を広く周知し高い実効性が期待できる。
- ・事業の実施にあたっては、現提案内容に加え、社会的弱者がカスタマーハラスメントを行った場合についても、対応するよう検討を行ってほしい。

・カスタマーハラスメントなのか、建設的なクレームなのかの境界線をどこで引くのかポイントになってくる。その点に留意し、支援者が使いやすいポイント集やワークシートが作成されることを期待している。

4. 選定委員会委員

所属・職名等	氏名	選定理由
大阪産業大学 経営学部経営学科教授	タナカ ヒロマサ 田中 宏昌	中小企業の経営状況や業界動向などの知見を有しており、中小企業の経営に関する研究を実施してきた経験から、中小企業支援に精通しており、提案内容が中小企業の経営支援につながるものであるか、妥当性や実行性等について、審査いただくため。
公認会計士	フジタ ケイスケ 藤田 恵介	企業の財務・税務に関わる専門家として、中小企業の支援を担っており、提案者の財務状況について、審査いただくため。
弁護士	マツヤマ リョウ 松山 領	弁護士として、中小企業等のカスタマーハラスメントの相談に対応してきた経験から、提案内容がカスタマーハラスメント対策として効果的であるか、妥当性や実効性等について審査いただくため。