

ACAP 30年の歩み

since 1980

1980 - 1984

1980-1984年

昭和55-59年


消費者行政等	ACAP 小史
<p>1980年</p> <p>3月・国民生活センター商品テスト・研修施設開所</p> <p>7月・モスクワオリンピック開催。日本は不参加</p> <p>12月・日本の自動車生産台数世界一に</p> <p>1981年</p> <p>4月・第1期消費生活アドバイザー認定・登録</p> <p>・スペースシャトル初飛行</p> <p>5月・日米自動車摩擦</p> <p>1982年</p> <p>2月・ホテルニュージャパンで火災。33人死亡</p> <p>5月・金の現物まがい商法横行</p> <p>6月・東北新幹線開通</p> <p>1983年</p> <p>6月・戸塚ヨットスクール事件。「しごき教育」で中学生ら3人死亡が判明</p> <p>8月・食品に含まれる添加物78品目の物質名表示の義務付け</p> <p>1984年</p> <p>3月・グリコ・森永事件</p>	<p>1980年</p> <p>10月・任意団体として設立</p>  <p>柚木初代理事長</p> <p>12月・機関誌『フォーラム』を創刊</p> <p>1981年</p> <p>1月・第1回 ACAP サロン</p> <p>4月・ペア赤坂ビルに事務所移転</p> <p>6月・初の ACAP セミナー</p> <p>1982年</p> <p>3月・ラボ活動がスタート</p> <p>11月・関西支部発足(関西部会を発展解消)</p> <p>1983年</p> <p>5月・第1回 ACAP フェスティバル(消費者啓発展)</p>  <p>1984年</p> <p>11月・施設見学会スタート</p> <p>10月16日 東京・市ヶ谷の私学会館で ACAP 設立総会が開かれた。設立準備会代表幹事の柚木英夫氏が初代理事長に、また専務理事(代行)として、タイムライフブックスの佐藤知恭氏を選出。総会には経済企画庁国民生活局長小金芳弘氏(消費者行政第二課長鶴岡氏代読)、米国 SOCAP のダイアン・マッケイグ女史(コカ・コーラ社副社長)、キャロル・フラウメンハフト女史(タイムライフブックス)からそれぞれ ACAP 設立の祝辞をいただいた。総会時の正会員は152名(125社)。特別会員は47名、維持会員(現在の賛助会員)は43社。快調なスタートを切った。</p> <p>機関誌『ACAP Forum』が16頁で創刊された。当年度中に9回発行され、活動報告や様々な話題を提供した。</p> <p>「自由に意見交換できる場」として開催。現在は例会と改称。事務所は会員企業の好意で、東京港区赤坂4-9-25新東洋赤坂ビルに開設したが、4月15日、ペア赤坂ビルに移転。</p> <p>企業の消費者部門に配属されて比較的日の浅い人を対象に、6月3日から23日までの全6日間開催。30名余が参加。</p> <p>現在の自主研究会の前身である ACAP ラボがスタート。当初は「消費者部門はどうあるべきか」「企業としての消費者啓発、消費者教育をどう進めるべきか」「消費者と企業のコミュニケーション・ギャップをどう埋めるか」「商品テストのあり方について」の4つのテーマ。各ラボ、グループは研究成果を1年後、第2回通常総会で発表。</p> <p>第3年度の新事業として開催。『ACAP ならではの』の立場で、行政、消費者、企業との新しい形の交流を求めて、5月30日の『消費者の日』をより一層意義のあるものにしようと5月31日、東京・森永プラザビルで開催。企業や業界団体が消費者向けに作成した消費者啓発資料の展示を中心とし、ビデオやフィルムの上映、講演を実施。協賛企業(団体)は71、パンフレット等の出展企業66社、印刷物等の資料は278種、映像出展は45種、全入場者数416名。</p> <p>11月22日 初の見学会は横浜税関。関西支部は神戸税関を見学。以降、定期的に施設見学会を開催。</p>

消費者行政等	ACAP 小史
<p>1985年</p> <p>4月・電電公社・専売公社が民営化</p> <p>5月・通産省「訪問販売トラブル情報提供制度」発足</p> <p>6月・豊田商事（金の現物まがい取引等）国会で問題化</p> <p>8月・日航ジャンボ機墜落</p>	<p>1985年</p> <p>4月・社団法人 ACAP 設立総会（任意団体 ACAP を解散、社団化を決議）</p> <p>4月9日 東京・私学会館で臨時総会及び設立総会を開催。任意団体の解散を宣言するとともに、社団法人消費者関連専門家会議の設立を宣言。新生 ACAP の初代理事長には柚木英夫氏が続投、専務理事には土居敬和氏を選任。会員数は正会員260名（200社）、維持会員（現在の賛助会員）61法人、準会員7名、特別会員64名の計392名。</p> <p>5月・社団法人 ACAP 正式許可</p> <p>5月25日 中曽根康弘内閣総理大臣から正式許可。6月3日に法務局への登記完了。6月11日、設立許可祝賀会。</p> <p>6月・赤坂から新宿三丁目に事務所移転</p> <p>6月9日 広さは18坪と以前の約2倍となり、10人規模の会議が事務所で開けるようになった。</p> <p>6月24日 来日中のフィリピン消費者運動の会会長のアマゴ女史と ACAP 役員とが懇談。同女史はフィリピンの朝野に多大の影響力を持ち、IOCU のコンシューマーインターポールの理論的支柱として知られる。ACAP の消費者団体との国際交流としては初のケースであった。</p>
<p>1986年</p> <p>4月・雇用機会均等法施行</p> <p>・チェルノブイリ原発事故</p>	<p>1986年</p> <p>4月・壹岐会長、土居理事長、安田専務理事体制</p> <p>4月15日の通常総会で、設立以来空席であった会長職に、東京経済大学の壹岐晃才教授が、新理事長にサントリーの土居敬和氏、新専務理事に特別会員の安田英夫氏が就任。</p> <p>10月・アメリカに ACAP 初の視察団を派遣</p> <p>・日本生産性本部、国民経済研究協会と共催で結成。壹岐会長を団長に15名の『米国企業における消費者対応研究調査団』は10月19日～31日、製造物責任問題を中心にアメリカ各地を視察、帰朝後レポートをまとめる。</p>
<p>1987年</p> <p>10月・ブラック・マンデー（株価暴落）</p>	<p>1987年</p> <p>10月・論文に経企庁長官賞</p> <p>・初回の経済企画庁長官賞は、長田正東氏。論文のテーマは『多様化時代の製品とそのサービス』。</p>
<p>1988年</p> <p>3月・青函トンネル開業</p> <p>5月・第1回「消費者月間」</p> <p>7月・厚生省「食品添加物表示基準」の改正</p> <p>・イラン・イラク戦争停戦</p>	<p>1988年</p> <p>4月・通常総会</p> <p>4月19日 新理事長に東芝の石田晃氏が就任。</p> <p>11月・『消費者対応実務事典』刊行</p> <p>・企業の消費者対応レベルの向上を目的に、企業の第一線担当者ら95名が分担執筆。各業界における消費者問題の理解と解決に必要な事項、用語を広く取り上げ、その対応まで含めた。B6判、418頁、定価3,600円、ACAP 編集、法令総合出版発行。</p>
<p>1989年</p> <p>4月・消費税実施</p> <p>10月・田中角栄政界引退</p> <p>11月・ベルリンの壁崩壊</p>	<p>1989年</p> <p>11月・日韓 CAP 交流会</p> <p>11月下旬、ACAP と同種団体である韓国の OCAP 一行26名が来日。約1週間滞在し、その間 ACAP 加盟企業を精力的に視察したほか、食品グループ、役員らと懇談した。</p>



知識欲にあふれる OCAP メンバーと懇談

消費者行政等	ACAP 小史	
<p>1990年</p> <p>2月・(財)消費者教育支援センター発足</p> <p>10月・東西ドイツ統一</p> <p>11月・通産省「会員権取引に係る訪問販売の適正化について」通達</p> <p>1991年</p> <p>10月・消費生活専門相談員資格認定試験実施</p> <p>1992年</p> <p>9月・学校週5日制始まる</p> <p>1993年</p> <p>6月・皇太子ご成婚</p> <p>8月・細川政権誕生</p> <p>12月・国民生活審議会消費者政策部会報告「製造物責任制度を中心とした総合的な消費者被害防止・救済のあり方について」公表、意見提出</p>	<p>1990年</p> <p>2月・特別研究会</p> <p>4月・通常総会、新会長に田島義博氏就任、副理事長制度を設置</p> <p>10月・第13回「なごや消費者ひろば」に初参加</p> <p>・創立10周年記念式典とワールドCAP会議</p>  <p>初の世界CAP会議</p> <p>11月・創立10周年記念行事in大阪</p> <p>1991年</p> <p>4月・通常総会、新理事長に川島慶三氏</p> <p>1992年</p> <p>10月・ACAPくらしの情報展</p>  <p>ACAPくらしの情報展（神戸）</p> <p>1993年</p> <p>6月・記者懇談会</p>  <p>高鳥経企庁長官との初懇談</p> <p>10月・関西で初の新任者研修</p> <p>12月・経済企画庁長官との対談</p>  <p>久保田経企庁長官と田島会長との新春対談</p>	<ul style="list-style-type: none"> 『実務研究：最近話題の消費者対応』をテーマにフリーダイヤル導入、OA化問題を取り上げる。大好評で6月にも開催。 壹岐会長の後任に学習院大学経済学部長の田島義博教授が就任。また定款が改正され、副理事長制度を新設。大洋漁業の大西庸三氏と消費科学研究所の川島慶三氏の両氏を選任。 10月12日～14日 名古屋・吹上ホールで消費者、行政、事業者など49団体の参加で開催。 10月16日 東京・大手町の経団連会館・国際会議場で、招待者・会員300名が出席して盛大に開催。ACAP初の周年記念式典で、経済企画庁加藤国民生活局長の祝辞、消費者問題に関する提言募集に対する経済企画庁長官賞等の授与と、壹岐初代会長はじめ4氏をACAP功労者表彰。初のワールドCAP会議は、田島会長が議長となり、アメリカ、イギリスのSOCAP、韓国のOCAP各理事長と石田理事長がスピーカーとなって「ボーダレス時代の消費者対応」をテーマに実施。 11月9日 日本総合研究所海野副理事長講演「ボーダレス時代の消費者対応」。同会場で大阪で初のACAPフェスティバルを開催。来場者は200名。 4月25日 第4代理事長に消費科学研究所の川島慶三氏が就任、「情報の受・発信基地としてのACAP」を強調。第2次5カ年計画を決定。 10月14日、15日 前年初の神戸での開催となったACAPフェスティバルを、新装なった神戸ハーバーランドのスペースシアターで「人と地球を見つめたくらし」をテーマに開催。ACAPとしては過去に例をみない大規模なイベントで、入場者は11,000人にのぼった。 6月24日 東京のアサヒビール吾妻橋ビル会議室で新聞記者、ジャーナリスト16名とACAP役員11名が出席して、初の懇談。 6月28日 高鳥経済企画庁長官と、消費者関連3団体との初の懇談会。経済企画庁からは加藤国民生活局長、塩谷国民生活局審議官ほかも出席。ACAPからは川島理事長ほか10名、全国消費生活相談員協会、日本ヒープ協議会からも出席。懇談会の模様はマスコミにも報道。 10月7日～9日 神奈川県相模原市で毎年実施されている研修と同レベルで新任者研修初参加の企業もあった。 12月16日 久保田経済企画庁長官と田島会長が「生活者重視の経済へ転換」と題して対談。

消費者行政等	ACAP 小史
<p>1994年</p> <p>6月・不動産特定共同事業法公布 ・松本サリン事件発生</p> <p>12月・厚生省「食品衛生法施行規則」等の改正</p>	<p>1994年</p> <p>4月・通常総会</p> <p>6月・第1回消費者問題基本講座</p> <p>11月・OCAP 創立10周年記念ワールドCAP 会議</p>  <p>吉岡理事長もパネラーとして登壇</p> <ul style="list-style-type: none"> 4月25日 第5代理事長に日本生命の吉岡邦彦氏が就任。 6月23日 中堅社員研修会に代わり消費者問題基本講座がスタート。テーマは「消費者政策の概要」、「消費者運動について」。 韓国 OCAP 創立10周年にあたる11月18日、記念行事としてソウルで第2回ワールドCAP 会議が参加者300名で開催され、吉岡理事長、安田専務理事、佐藤顧問が招待された。吉岡理事長はパネルディスカッション「ボーダレス時代の企業の消費者対応」で、韓国 OCAP、アメリカ、オーストラリアのSOCAP 代表らとパネラーに。佐藤顧問は「顧客主導経営における企業の消費者部門の使命と役割」を講演。
<p>1995年</p> <p>3月・総理府「消費者問題に関する世論調査」の結果発表</p> <p>7月・製造物責任法施行</p>	<p>1995年</p> <p>3月・東京都消費者センターと交流</p> <p>10月・創立15周年記念式典</p> <ul style="list-style-type: none"> 東西合同一泊例会 記念式典 in 関西 <ul style="list-style-type: none"> 3月3日 東京・飯田橋の東京都消費者センター本所を訪問して初の交流の場を持った。 10月12日 式典は田島義博会長挨拶、経済企画庁国民生活局長・坂本導聡氏祝辞、村山総理からの祝電も披露。創立15周年記念事業の一環としての学生論文コンクールでは主婦の大学院生・松井美知子さんが最優秀賞を受賞。人間国宝でもある文楽の吉田蓑助師匠による記念講演と記念パーティー。 10月19日、20日 東京地区38名、関西支部19名が参加。 10月25日 大阪で記念講演とシンポジウムを開催。
<p>1996年</p> <p>5月・学校給食によるO157食中毒事件発生</p>	<p>1996年</p> <p>7月・田中経済企画庁長官と懇談</p> <ul style="list-style-type: none"> 7月22日 田中秀征長官を中心とする経企庁幹部とACAPとの懇談会が同庁特別会議室で開催された。経企庁サイドからの要請に基づき施行後1年を経過したPL法の企業への影響等について意見交換。
<p>1997年</p> <p>4月・容器包装リサイクル法成立</p> <p>11月・預託商品の被害者急増</p>	<p>1997年</p> <p>1月・麻生経済企画庁長官を表敬訪問</p> <p>4月・通常総会</p> <p>10月・初の「フリートークサロン」</p> <ul style="list-style-type: none"> 1月17日 田島会長、吉岡理事長、長谷川専務理事、藤井総務委員長ほか、経済企画庁の麻生長官を表敬訪問。 4月25日 アサヒビール(株)会長・樋口廣太郎氏記念講演「今、経営者として考えること」。総会で8年ぶりに正会員の年会費が9万円から12万円に改訂。 10月1日 札幌市で経済広報センターとの共催で、フリートークサロン「企業と生活者懇談会」を開催。「生活者」を交えて初の懇談。
<p>1998年</p> <p>12月・企業倒産件数戦後最悪と発表</p>	<p>1998年</p> <p>4月・通常総会</p> <p>8月・事務局移転</p> <ul style="list-style-type: none"> 4月20日 第6代理事長に鍋嶋詢三氏(ライオン)が就任。 新宿三丁目から新宿御苑前へ移転。
<p>1999年</p> <p>1月・「ユーロ」始動</p> <p>3月・国民生活センター「多重債務者問題に関する調査報告書」公表</p>	<p>1999年</p> <p>6月・経企庁・ACAP 会員企業トップとの懇談会</p>  <p>「消費者の好みに敏感に」と堺屋長官</p>
<p>10月・改正訪問販売法及び改正割賦販売法施行</p>	<p>7月・消費者啓発資料常設展示コーナー開設</p> <ul style="list-style-type: none"> 7月13日 「生活情報ぷらざ」としてリニューアルオープンした大阪府消費生活センターの一角に、初の常設コーナーを開設。8月30日には堺屋経済企画庁長官が同コーナーを視察。

消費者行政等	ACAP 小史
<p>1月・コンピューターの2000年問題で、小淵首相が「大きなトラブルは発生していない」と表明</p>	<p>1月・東京例会&賀詞交歓会</p>  <p>小池政務次官を迎えて華やかに</p> <p>7日 小池百合子経済企画総括政務次官特別講演「世界の最新の状況」。経済企画庁長官賞受賞者・大阪府立門真西高等学校教諭の佐藤功氏に小池政務次官から直接賞状授与。</p>
<p>2月・不正アクセス禁止法施行(一部を除く)</p> <ul style="list-style-type: none"> 大阪府で全国初の女性知事(太田房江氏) 	<p>2月・(財)日本規格協会のJIS案まとまる</p> <ul style="list-style-type: none"> 同協会の「消費者保護の国際標準化/苦情処理検討委員会」において、JIS案「苦情処理マネジメントシステムの指針」作成に、会員15名が委員として参画、協力。
<p>3月・東アジア消費者政策シンポジウム</p>	<p>4月・通常総会</p> <ul style="list-style-type: none"> 24日 20周年記念事業案提示。ヤマハ発動機(株)社長の長谷川武彦氏記念講演「感動創造企業を目指して」。
<p>4月・住宅品質確保促進法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> 介護保険法施行 改正民法等施行 	<p>5月・消費者啓発展</p> <ul style="list-style-type: none"> 16日の東京を皮切りに、19日福岡、25日札幌、30日石川県(金沢市)での消費者問題国民会議会場で開催。
<p>5月・遺伝子組換え食品の安全性審査義務化に関する告示公布</p>	<p>6月・新任者研修</p> <ul style="list-style-type: none"> 7日~9日 講演、シミュレーション、ロールプレイング。関西では11月9日~11日に実施。 8日 講演2本。11月28日にも同一企画で開催。
<p>6月・「ラブ・ウィルス」による被害拡大</p> <ul style="list-style-type: none"> 牛乳食中毒事故発生 	<p>7月・失敗事例から学ぶ電話対応研修 in 関西</p> <ul style="list-style-type: none"> 7日 講演「電話における初期対応の大切さについて」。グループディスカッション。
<p>10月・通産省「苦情対応マネジメントシステムの指針」JIS化</p> <ul style="list-style-type: none"> 改正消費生活用製品安全法施行 	<p>10月・創立20周年記念式典</p>  <p>創立20周年記念事業の一環として刊行された単行本『お客様相談室』</p> <ul style="list-style-type: none"> 東京では、10月12日に経団連会館で開催。田島会長記念講演。消費者問題に関する優秀提言並びに宣言「21世紀に向けた消費者対応部門のあり方」の優秀作を表彰。大阪では23日、OMMビルで田島会長記念講演。「21世紀が求めるユニバーサルデザインの情報発信」をテーマとした基調講演とシンポジウム。23日から26日まで、大阪府と共催で消費者啓発イベントも実施。
<p>11月・第39回全国消費者大会</p>	 <p>「真に消費者志向的な経営革新を！」と田島会長(東京会場)</p>
<p>12月・第33回消費者保護会議</p>	<p>12月・消費者啓発展</p> <ul style="list-style-type: none"> 全国消費生活相談員協会との懇談会 インターネット博覧会で「くらしのトクトク館」をオープン 8日 名古屋市主催「くらしホントフェスタ」で開催。 18日 当方は鍋嶋理事長等8名が出席し、先方は藤井理事長等11名が出席。 31日 「インターネット博覧会-楽網楽座-」が開幕。ACAPでは消費者関連団体と協力して「消費者パビリオン」の中に独自のコンテンツ「くらしのトクトク館」をオープンした。

消費者行政等	ACAP 小史	
<p>2月・中央省庁の再編にともない内閣府が誕生</p> <p>3月・アメリカでブッシュ(ジュニア)大統領就任</p> <p>4月・金融商品の販売等に関する法律施行</p> <p>5月・消費者契約法施行 ・情報公開法施行</p> <p>8月・マンションの管理の適正化の推進に関する法律施行</p> <p>9月・アメリカ同時多発テロ</p>	<p>1月・東京例会&賀詞交歓会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・二木会(内閣府国民生活局消費者調整課との懇談会) <p>4月・通常総会</p> <p>5月・消費者啓発展</p> <p>6月 経済産業省と交流</p> <p>8月・全国消費生活相談員協会と意見交換</p> <p>9月・東京都消費者月間事業に協力</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・11日 テレビリポーターの東海林のり子氏記念講演「現場から東海林がお伝えします」。 ・31日 内閣府国民生活局鶴瀬消費者調整課長ほかと鍋嶋理事長、専務理事、常任理事、交流活動担当理事、関西支部啓発・交流担当理事との懇談会を開催。 ・19日 田島会長、鍋嶋理事長、小田専務理事再任。内閣府の河出審議官記念講演「日本経済の現状と課題」。 ・15日に中央大会(東京)、29日鹿児島市、31日長野市での消費者問題国民会議会場で開催。 ・11日 鍋嶋理事長等が、経済産業省消費者相談室と「消費者契約法」などについて意見交換。 ・20日 「消費者の企業に対する信頼感醸成」について意見交換。 ・27日、28日 毎年10月は東京都消費者月間。東京都と消費者団体が共同し、様々なイベントが都内5会場で繰り広げられた。ACAPは両日、都庁第1庁舎1階展示ホールで開かれた「わが社のこれがユニバーサルデザインだ展」に会員企業16社のユニバーサル商品を出展。
<p>10月・すべての食用牛を対象とした異常プリオン(牛海綿状脳症)検査の開始</p> <p>12月・皇太子家に愛子内親王が誕生</p>	<p>10月・「暮らしにもっとユニバーサルデザインを」に協力</p> <ul style="list-style-type: none"> ・JIS Z 9920自社評価アンケート ・(財)日本規格協会の「標準化文献賞奨励賞」を受賞 ・インターネット博覧会関連で受賞 <p>11月・「自主行動基準実態調査」を実施</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・9日 東京都消費者月間事業の一環で、プレゼンテーションやパネルディスカッションにおいて ACAP 会員企業5社が自社事例を紹介。 ・ACAP 会員各社に対し JIS Z 9920「苦情対応マネジメントシステムの指針」自社アンケートを実施。 ・15日 JA ホール(東京・大手町)で開催された「平成13年度標準化と品質管理全国大会」の席上、ACAP が執筆・編集した『苦情対応マネジメントシステムの指針 解説とマニュアル作成のためのガイド』が(財)日本規格協会「標準化文献賞奨励賞」を受賞。 ・31日 インターネット博覧会、消費者パビリオンに関し、社会貢献賞(第3四半期賞)を受賞。 ・7日~16日 内閣府国民生活局の依頼を受け、「自主行動基準実態調査」を会員企業に対して実施。
	 <p>相談員の方々と熱心に意見交換</p>	
	 <p>各コーナーに使いやすさを追求した商品が並ぶユニバーサルデザイン展</p>	

消費者行政等	ACAP 小史	
<p>1月・牛肉偽装発覚 ・ユーロ通貨始まる</p> <p>2月・電子商取引等に関する準則を策定</p>  <p>ACAPを代表して表彰を受ける小田専務理事</p> <p>6月・JAS法改正 ・BSE対策特別措置法公布</p> <p>8月・住民基本台帳ネットワークシステムが始動</p> <p>10月・バリ島で爆弾テロ。日本人を含む190人以上が死亡</p> <p>11月・食品偽装表示事件の多発</p> <p>12月・農薬取締法改正 ・食品の表示に関する共同会議 ・国民生活審議会消費者政策部会自主行動基準検討委員会報告公表</p>	<p>1月・東京例会&賀詞交歓会 ・西日本地区では初の関西支部賀詞交歓会</p> <p>2月・二木会</p> <p>3月・第1回東京都生活文化局長賞を受賞 ・「ACAP コミュニケーション」</p> <p>4月・通常総会</p> <p>5月・消費者啓発展</p> <p>6月・OCAP 視察団来日</p> <p>7月・関西二木会</p> <p>8月・OCAP 視察団来日</p> <p>9月・大阪において二木会 ・東西合同1泊研修 ・NACS 幹部との交流</p> <p>10月・田島義博氏に対する感謝の集い ・全国消費生活相談員協会と交流</p> <p>11月・主婦連合会と交流</p> <p>12月・日韓特別セミナー ・田口義明審議官とACAP 役員との懇談</p>	<p>・10日 鍋嶋理事長挨拶。NHK 池上彰氏講演「わかりやすいニュースの作り方」。</p> <p>・17日 元経済企画庁総括政務次官小池百合子氏講演「日本を取り巻く国際状況」。鏡開き、弦楽四重奏という演出で情報交換。</p> <p>・12日 内閣府とACAP 常任理事等が懇談。</p> <p>・5日 都庁都民ホールにおいて、東京都とグリーンコンシューマー東京ネット共催の「環境にやさしい商品・サービスを考える集い」が開催され、その席上で、ACAPは各企業に循環型社会の重要性を訴求したことが認められ、第1回東京都生活文化局長賞を受賞。</p> <p>・18日 初の企画として「企業倫理と情報開示について-生活者から信頼される企業とは-」をテーマに開催。</p> <p>・22日 第3代会長に専修大学・鶴田俊正教授が就任、芝原純新理事長の新陣容で新年度をスタート。前会長田島義博氏記念講演「企業成長を支える消費者信頼」。</p> <p>・29日の沖縄大会、31日宮城大会での消費者問題国民会議会場で開催。</p> <p>・3日～6日 韓国では7月にPL法が施行されるため、それに先立ってPL研究を目的として来日。</p> <p>・23日 内閣府国民生活局永谷安賢局長挨拶。芝原理事長挨拶。大阪府生活文化部の山登敏男部長の乾杯発声。</p> <p>・20日～22日 視察団がACAP 会員企業等を訪問。</p> <p>・4日 内閣府国民生活局消費者企画課の中村課長と芝原理事長及び関西支部正副支部長、部会長等が懇談。</p> <p>・6日、7日 コンプライアンスをテーマに、鶴田会長が基調講演。翌日は「箱根ガラスの森美術館」を見学。</p> <p>・30日 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)と情報交換。</p> <p>・1日 1990年より12年間の長きにわたり会長を務めた田島義博氏に対する感謝の集いが開かれた。</p> <p>・22日 直面している相談内容や消費者の変化などについて具体的な意見交換。</p> <p>・22日 数年ぶりの開催で活動状況を報告。最近の課題について意見交換。</p> <p>・9日～11日 韓国OCAPに芝原理事長らが招聘され、理事長が「日本の消費者保護に関する変化と傾向」を講演。</p> <p>・16日 消費者行政第二課長としてACAPとの関わりが深かった田口審議官からの要請に応え実現。</p>

消費者行政等



右側の JARO 役員と率直に意見交換

- 2月・スペースシャトルで事故
- 3月・新型肺炎 SARS の流行拡大
- 4月・死亡牛全頭の BSE 検査を開始
- 5月・国民生活審議会消費者政策部会公益通報者保護制度検討委員会報告公表
 - ・個人情報の保護に関する法律成立・公布
- 6月・農林水産省「食の安全・安心のための政策大綱」を公表
- 7月・食品安全基本法施行。食品安全委員会設置
 - ・加工食品に係る期限表示用語の統一
- 12月・生産情報公表 JAS 規格(牛肉)の施行




関東地区で初の常設展示コーナー


ACAP 小史

- 1月・東京例会&賀詞交歓会
 - ・関西支部例会&賀詞交歓会
- 2月・日本広告審査機構(JARO)との交流会
 - ・兵庫県の行政担当者との懇談会
- 3月・日本ヒーブ協議会との交流会
 - ・二本会
- 4月・通常総会
 - ・関西支部例会
- 5月・消費者対応部門新任者研修(東日本地区)
 - ・「JIS Z 9920『苦情対応マネジメントシステム』社内構築のための手順」編纂
- 7月・経済産業省消費者相談室との交流会
 - ・消費者啓発資料常設展示コーナー
- 8月・生活者との交流会
- 9月・東西合同研修会
- 10月・NACS との交流会
 - ・名古屋特別例会
 - ・OCAP 研修団来日
 - ・消費者啓発資料常設コーナー
 - ・単行本『お客様相談室』の改訂版
- 11月・ミニ消費者啓発展
- 9日 「わたしの提言」で名古屋市消費生活センター相談員の大西康代氏が経済財政政策担当大臣賞を受賞。鶴田俊正会長講演「第3の変革の時代と企業の適応力の強化」。
- 17日 浅岡美恵弁護士講演「消費者保護と21世紀の消費者法」。
- 6日 JARO より村松理事長など9名、ACAP より芝原理事長など9名が出席。双方の活動近況報告及び意見交換。
- 21日 兵庫県立神戸生活創造センターにおいて、初の開催。ACAP の活動紹介と今後の協力体制を確認。
- 19日 ヒーブは同会概要説明と「働く女性と暮らしの調査」報告。ACAP は「苦情対応マネジメントシステム」報告。
- 28日 内閣府国民生活局との懇談。
- 18日 内閣府国民生活局田口審議官講演「国民生活審議会『21世紀型消費者政策の在り方』最終報告に向けて」。
- 28日 総会報告。鶴田会長講演「消費者の信頼回復に向けて企業に期待すること」。
- 21日~23日 好評につき今年度は東日本地区で5月と6月に2回実施。
- 30日に発行。JIS Z 9920『苦情対応マネジメントシステムの指針』普及・啓発プロジェクトの2年間の成果を、JIS『苦情対応 MS』社内構築の手順・ワーキンググループがまとめたもの。
- 16日 芝原理事長が ACAP 事業活動を報告。経済産業省からの事前質問に対し ACAP が回答及び質疑応答。
- 25日 兵庫県立神戸生活創造センター、神戸市生活情報センターに開設。
- 29日 ACAP としては初めての開催。これは対外交流の一環として、直接消費者からの意見を吸い上げ、会員にフィードバックすることが目的。
- 5日、6日 東西の会員が一堂に会して情報交換、交流を図る機会として開催。同志社大学経済学部教授の末永國紀氏講演「近江商人に学ぶ CS 経営」。2日目は近江商人の里“五個荘町”を訪問。
- 4日 NACS の自主研究会 CS 研究会と懇談。
- 9日 7年ぶりの開催。
- 13日~17日 韓国 OCAP が会員企業等を訪問。
- 16日 東京都消費生活総合センター内に関東地区で初の開設。
- 20日 日本能率協会マネジメントセンターより刊行。
- 8日、9日 太宰府市の筑紫女学園で開催。ACAP は当年度から、日本消費者教育学会へ維持会員として参加。

消費者行政等	ACAP 小史	
<p>1月・国内において高病原性鳥インフルエンザが発生</p>  <p>環境革命への決意を熱く語る 小池環境大臣</p> <ul style="list-style-type: none"> 日本の陸上自衛隊をイラクに派遣 <p>2月・六本木ヒルズの自動回転ドアによる死亡事故</p> <p>3月・個人情報保護に関する基本方針、閣議決定</p> <p>5月・消費者基本法成立</p> <p>6月・消費者基本法公布施行</p> <ul style="list-style-type: none"> 公益通報者保護法成立・公布 公正取引委員会『『有料老人ホーム等に関する不当な表示』の運用基準』を策定 温泉の不当表示が問題化  <p>基調講演をする小田専務理事</p> <p>12月・スマトラ島沖地震発生、12カ国で約30万人が死亡</p>	<p>1月・東京例会&賀詞交歓会</p> <ul style="list-style-type: none"> 関西支部例会&賀詞交歓会 <p>2月・全国消費生活相談員協会との交流会</p> <ul style="list-style-type: none"> 日本ヒーブ協議会との交流会 <p>4月・専修大学及び大東文化大学でACAP 講座を開講</p> <ul style="list-style-type: none"> 記者懇談会 通常総会 <p>5月・ミニ消費者啓発展</p> <p>6月・企業内生活者懇談会</p> <p>7月・日本ヒーブ協議会との合同施設見学会及び意見交換会</p> <ul style="list-style-type: none"> 経済産業省消費者相談室との交流会 <p>8月・消費者啓発資料常設展示コーナー</p> <p>9月・東西合同研修会(東日本地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> 二木会(内閣府との交流会) 苦情対応マネジメントシステム社内構築実践講座 <p>10月・韓国 OCAP 創立20周年記念式典で訪韓</p> <p>11月・拡大東京例会</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者啓発資料常設展示コーナー 	<p>8日 芝原理事長年頭挨拶。小池百合子環境大臣講演「今後の環境行政について」。</p> <p>16日 鶴田会長挨拶。朝日放送アナウンサーの道上洋三氏講演「阪神タイガースと関西経済」。</p> <p>5日 双方の役員を中心に、「21世紀型消費者対策」などを踏まえ、活動状況について意見交換。</p> <p>26日 日本ヒーブ協議会からは今中会長はじめ8名、ACAP からは芝原理事長など13名が出席。活動現況、今後の協同事業など意見交換。</p> <p>・社会貢献の取り組みの一環として、専修大学及び大東文化大学からの依頼を受け、4月14日に大東文化大学で、16日には専修大学と相次いで単位認定となるACAP 講座を開講。</p> <p>19日 東京厚生年金会館にて開催。記者11名が出席。</p> <p>22日 公正取引委員会の上杉秋則事務総長記念講演「競争政策と日本社会の親和性」。</p> <p>18日のさいたま市、28日の北九州市での消費者問題国民会議会場で開催。さいたま市大会のパネルディスカッションでは芝原理事長がパネリストとして登壇。 22日、23日 兵庫県主催生活創造フェアで開催。</p> <p>3日 かつての「コミュニケサロン」を発展的改称したもの。テーマは「消費者における企業の常識・非常識」。</p> <p>15日 消費者と企業の架け橋という同じ目的を持つ両団体が共に活動することで、大きな収穫を得ることを期待して、東日本地区では初の合同企画。</p> <p>28日 経産省は佐藤室長はじめ13名、ACAP 側は芝原理事長はじめ15名が出席。</p> <p>30日 関西では4カ所目となる常設展示コーナーが奈良県食品・生活相談センターにオープン。</p> <p>10日、11日 テーマ「浜松発のCS、その原点と文化を学ぶ」。ヤマハ(株)の齋藤氏講演「楽器インフォメーションセンターの機能と役割」と工場見学。鶴田会長基調講演「消費者主義経営と企業成長」。スズキ(株)古武家氏と鈴置氏講演「スズキにおけるお客様とのコミュニケーション活動」。</p> <p>16日 国民生活局山田審議官をはじめ各課課長とACAP 役員が、消費者基本計画案をテーマに意見交換。</p> <p>28日、29日 実際の社内構築がスムーズにいくようにトップへの説明の資料作りなども具体的に示し、また、自社の現状分析や構築のフローチャートを作成。グループワークの時間を取り、ACAP で知見のある複数の講師とインストラクターによりきめ細かい指導を行う内容。</p> <p>12日 韓国ソウルパレスホテルにおいて開催。式典で小田専務理事が基調講演。</p> <p>4日 ヒーブ会員を交え開催。松本恒雄・一橋大学大学院教授基調講演「新たな時代における企業の社会的責任」。企業・投資家・消費者のパネラーを迎えてパネルディスカッション。</p> <p>24日 青森県消費生活センター内に6カ所目がオープン。青森県消費者協会40周年記念行事と連動してミニ消費者啓発展も開催。</p>



消費者行政等	ACAP 小史	
<p>1月・全国でノロウィルスの感染が広がる</p> <p>3月・愛知万博開幕</p> <p>4月・消費者基本計画閣議決定</p> <ul style="list-style-type: none"> • 改正独占禁止法成立 • 個人情報保護法施行 • JR宝塚線脱線事故 <p>6月・改正介護保険法成立</p> <p>7月・食育基本法成立</p> <ul style="list-style-type: none"> • JAS法改正 • JIS「品質マネジメント-顧客満足-組織における苦情対応のための指針」制定 • ロンドンで同時爆破テロ <p>10月・バリ島で同時テロ発生</p> <p>11月・建物の耐震偽装が次々に発覚</p>	<p>1月・東京例会&賀詞交歓会</p>  <p style="text-align: center; font-size: small;">感銘を与えた林氏の講演</p> <p>2月・ヒーブ合同見学会</p> <ul style="list-style-type: none"> • 企業内生活者懇談会 <p>4月・通常総会</p> <ul style="list-style-type: none"> • 専修大学で ACAP 講座 <p>5月・消費者問題国民議会会場でミニ消費者啓発展</p> <p>6月・OCAP研修団来日</p> <p>7月・経済産業省との交流会</p> <p>9月・「企業と生活者情報交換会」in 仙台</p> <ul style="list-style-type: none"> • 「JIS Q 10002社内構築実践講座」 • 大東文化大学で ACAP 講座 <p>10月・創立25周年記念福岡特別例会</p> <ul style="list-style-type: none"> • 創立25周年記念式典  <p style="text-align: center; font-size: small;">福岡特別例会で挨拶する藤野専務理事</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 13日 芝原理事長年頭挨拶。25周年を盛り上げるために会員に募った標語は「消費者と企業のかげ橋25年。信頼を育て続ける ACAP」に決定報告。消費者問題に関する提言募集の入選者の発表と表彰が行われ、経済財政政策担当大臣賞に須藤洋子氏が選ばれた。BMW 東京・林文子社長講演「感性を生かすマネジメント-CS 感度を高める-」。 • 17日 関西支部例会&賀詞交換会を開催。 • 4日 東洋羽毛工業(株)相模原工場見学会及び意見交換。 • 17日 テーマは「企業のお客様対応における評価できること、できないこと」。 • 21日 (株)東洋精米機製作所の雑賀慶二社長記念講演「存在意義のある企業を目指して」。 • 22日～7月22日 前年度に続き毎週金曜日に講義。 • 19日に仙台市大会で、27日に京都市大会で開催。仙台市大会では鍋嶋第6代理事長が消費者支援功労表彰を受けた。また、仙台市消費生活センター内に7カ所目の ACAP 消費者啓発資料常設コーナーを開設。 • 7日～9日 ACAPとの交流会及び会員企業を見学。 • 27日 経済産業省消費者相談室の佐藤室長はじめ相談員等13名が出席。ACAP 側は、芝原理事長等が出席。 • 2日 NACSは東北支部鈴木広報担当を中心に仙台市在住の生活者12名が、ACAPは藤野専務理事はじめ7名が参加。テーマ「生活者と企業の相互信頼を目指して」。 • 15日、16日 大阪で初の開催。 • 22日～翌年1月12日 前年度に続き毎週木曜日に講義。 • 20日 深澤直之弁護士講演「不当・過大要求への対応」。内閣府国民生活局勝見博消費者調整課長講演「消費者基本計画が目指す今後の消費者政策」。 • 27日 東京では、経団連会館でホンダクリオ新神奈川(株)の相澤賢二会長の記念講演の他に、創立25周年記念「わたしの提言」の受賞者発表と表彰。さらに、ACAP の役員経験者で会員歴10年以上の方々にも功労賞表彰を実施。また、大阪では11月1日、東天紅 OMM 店において記念式典 in 大阪を開催。  <p style="text-align: center; font-size: small;">芝原理事長が25年を振り返って挨拶</p>

消費者行政等	ACAP 小史
<p>2月・消費生活用製品安全法改正</p> <p>3月・住生活基本法制定</p> <p>4月・日本司法支援センター（法テラス）設立</p> <p>・タイで政変、クーデターに</p> <p>5月・新会社法施行</p>	<p>1月・東京例会<small>（昨年10月、25周年式典開催のため賀詞交歓会はなし）</small></p> <ul style="list-style-type: none"> ・関西支部例会&賀詞交歓会 ・内閣府との交流会（西日本支部） <p>2月・消費者啓発資料常設展示コーナー</p> <p>3月・全国消費生活相談員協会と交流</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実務者研修（西日本地区） <p>4月・通常総会</p> <div style="text-align: center;">  <p>懇談会に駆けつけ挨拶する猪口邦子大臣</p> </div> <p>5月・JIS Q 10002社内構築実践講座（東日本地区）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新任者研修（東日本地区） ・ミニ消費者啓発展 ・内閣府消費者支援功労者表彰 <ul style="list-style-type: none"> ・12日 高巖氏講演「CSR（企業の社会的責任）と消費者対応」と市川孝氏講演「広告表現に対する消費者の声」。 ・17日 芝原理事長年頭挨拶。池上彰氏講演「相手に伝わる話し方」。 ・17日 内閣府は勝見課長、早坂専門職が出席。ACAP側は正副支部長等が出席。また全国消費生活相談員協会2名、NACS 3名、日本ヒーブ協議会2名と各団体関西支部代表が出席し、各団体の活動状況を紹介し、意見交換。 ・2日 名古屋市消費生活センター内に開設（8カ所目） ・2日 全国消費生活相談員協会との交流会。 ・3日 横山雅文弁護士講演 ①悪質クレマーの類型事例とその対応、②個人情報保護法の留意点、③悪質クレマー情報収集と個人情報保護法の絡み。 ・19日 事業計画及び予算報告。新理事長に蔵本一也氏、会長に鶴田俊正氏、専務理事に藤野孝人氏を再任。早稲田大学大学院教授の北川正恭氏講演「生活者起点を貫く企業経営」。恒例の懇談会では猪口邦子大臣が挨拶。 ・16日、17日 JIS Q 10002の概要、逐条解説、及びマニュアル作業手順書の作成。社内構築の準備、手順、作業について。 ・17日～19日 講演「苦情対応の基本」「CS時代のシミュレーション」、具体的事例ディスカッション「こんなときどうする？」 ※同内容で10月31日～11月2日にも実施。 ・23日 消費者問題国民会議大阪市大会会場で開催。25日 消費者問題国民会議川崎市大会会場で開催。27日、28日 兵庫県生活創造フェスティバルでクイズ大会も同時開催。 ・25日 小田稔顧問が消費者支援功労者表彰を受賞。

消費者行政等	ACAP 小史	
<p>6月・食品衛生法改正</p> <ul style="list-style-type: none"> 金融商品販売法（金融商品の販売等に関する法律）改正 エレベーターによる圧死事故 <p>7月・消費者基本計画の検証、評価、監視のとりまとめ</p>	<p>6月・韓国 OCAP 視察団来日</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者啓発資料常設展示コーナー <p>7月・西日本支部大阪例会 & 二木会</p> <ul style="list-style-type: none"> 新任者研修（西日本地区） 相談窓口担当者研修（東日本地区） 消費者問題に関する「わたしの提言」募集 <p>9月・マネジャー研修（東日本地区）</p> <ul style="list-style-type: none"> JIS Q 10002講座（西日本地区） 大東文化大学 ACAP コラボレーション講座 ステップアップ研修（西日本地区） 	<ul style="list-style-type: none"> 5日～7日 25名が来日、研修に協力。国民生活センター、ACAP 会員企業数社を訪問。ACAP 会議室にて交流会を実施。 30日 埼玉県消費者生活支援センター内に開設（9カ所目）。 26日 講演「花王の消費者意識行動実態調査からの一考察」。内閣府国民生活局消費者団体訴訟制度検討室長鈴木氏講演「最近の消費者政策から」。ACAP 参与・薄田氏講演「消費者問題今昔物語 ACAP 誕生前夜」。 27日～29日 講義「苦情対応・基礎編及び実践編」。担当アドバイザー「業種による苦情対応の実際」。 28日 講演「失敗事例に学ぶ、初期対応の心構えと留意点」。グループ討議と発表。 ※同内容で07年2月にも実施。 06年度テーマ ①私が求める安全、安心な暮らし ②企業の相談室や消費生活センターの活用と要望 ③自由課題 6日 講演「消費者対応部門の管理者に必要なものとは」。シンポジウム「新任管理者の求められるものとは」。グループ討議と発表。 ※同内容で07年2月と06年度は2回実施。 14日、15日 JIS Q 10002の概要、逐条解説。社内構築の手順、システム構築の作業及び質疑応答。 21日～07年1月18日 12回にわたり開催。講師は ACAP 会員各社で担当。 28日 テーマに準じてグループ討議、ロールプレイングの他パネルディスカッション。
<p>10月・改革派知事相次ぎ逮捕</p>	<p>10月・立正大学出前講座</p> <p>11月・西日本支部福岡例会</p> <ul style="list-style-type: none"> 西日本支部名古屋例会 	<ul style="list-style-type: none"> 21日～11月11日にわたり、3回の出前講座を実施。 10日 福岡地区活動報告。米川耕一弁護士講演「『謝ってすむ問題じゃない』で…どうする？クレーム処理最善の方法」。内閣府国民生活局消費者調整課消費者情報室高根沢室長講演「最近の消費者行政から」。 22日 横山雅文弁護士講演「裁判事例でみる企業の消費者対応」。国民生活センター糠谷真平理事長講演「消費者の安全をどう確保するか-企業及び国民生活センターの果たす役割-」。
<p>12月・貸金業規制法、出資法、利息制限法改正</p> <ul style="list-style-type: none"> 住宅品質確保法改正 教育基本法改正 	 <p>挨拶する蔵本理事長</p> <ul style="list-style-type: none"> JIS Q 10002社内構築実践講座（東日本地区） 失敗事例から学ぶ電話対応研修（西日本地区） <p>12月・弘前大学出前講座</p>	<ul style="list-style-type: none"> 22日 逐条理解コース。導入の意義、自己適合宣言企業によるパネルディスカッション。 30日 宣言準備コース。構築手順、自己適合宣言企業によるパネルディスカッション。 28日 「失敗事例の実演及びグループ討議」とパネルディスカッション、及び異業種交流会を実施。 12日 単発で実施。

消費者行政等	ACAP 小史
	<p>1月・東京例会&賀詞交歓会 ・西日本支部大阪例会&賀詞交歓会</p> <p>・11日 全体報告、鶴田会長年頭挨拶、(株)ロッテリア取締役会長玉塚元一氏記念講演「企業を芯から元気にする」。 ・17日 全体報告、鶴田会長年頭挨拶、松下電器産業(株)客員山田利郎氏記念講演「プロサッカークラブ経営にも生きる、松下流海外会社経営管理」。</p>
<p>2月・「消えた年金」が大問題化 3月・食品安全基本法改正 ・日本農林規格法(JAS法)改正</p>	<p>3月・実務者研修(西日本地区)</p> <p>・2日 横山雅文弁護士講演「犯罪的クレームの類型、各種事例と判断・対応の考え方」「犯罪的クレームに対する法的手続き」。</p> <p>4月・通常総会</p> <p>・19日 06年度事業及び決算、監査報告、07年度事業計画・予算、役員選任。(株)富士メガネ会長金井昭雄氏記念講演「海外難民視力支援ミッション」。 ・26日 全体報告、総会報告及び07年度西日本支部活動方針発表。前三重県知事で早稲田大学大学院教授北川正恭氏講演「生活者起点を貫く企業経営」。</p>
	<p>5月・ミニ消費者啓発展</p> <p>・18日 大阪府消費者フェア会場で開催。 22日 消費者問題国民会議横浜市大会会場で開催。 26日 兵庫県生活創造フェスティバル会場で開催。 28日～31日 尼崎市消費者フェア会場で開催。 30日 消費者問題国民会議神戸市大会会場で開催。</p> <p>・専修大学 HEIB 講座 ・JIS Q 10002講座(東日本地区)</p> <p>・15日～6月19日 4回にわたり ACAP 講座開催。 ・17日 社内構築実践講座 逐条理解コース。導入の意義、自己適合宣言企業によるパネルディスカッション。 ※同内容で7月、9月(西日本)、11月、08年2月と07年度は5回実施。 ・23日 社内構築実践講座 宣言準備コース。構築手順、自己適合宣言企業によるパネルディスカッション。業種別グループディスカッション。 ※同内容で9月(西日本)、11月と07年度は3回実施。</p>
<p>5月・憲法改正に限定し、18歳以上の投票権を認めた「国民投票法」成立</p>	<p></p> <p>「ACAP の考え方に賛意を表す」と北川氏</p> <p></p> <p>熱心に繰り広げられたグループ討議</p> <p></p> <p>自己適合宣言企業によるパネルディスカッション</p>

消費者行政等	ACAP 小史
<p>6月・出資の受入れ、預り金利及び金利等の取締りに関する法律(出資法)改正</p> <ul style="list-style-type: none"> 豚肉等の牛肉ミンチ偽装事件 消費者団体訴訟制度がスタート <p>7月・新潟県中越沖地震発生 (M6.8)</p>	<p>6月・相談窓口担当者研修 (東日本地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ACAP 研究所設立記念シンポジウム <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">シンポジウムに先立ち挨拶する鶴田会長 松本氏の司会でパネルディスカッション</p> <ul style="list-style-type: none"> 韓国 OCAP 視察団来日 JIS Q 10002 講座 (東日本地区) 企業内生活者懇談会 <p>7月・新任者研修 (東日本地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> 新任者研修 (西日本地区) シンポジウム in 大阪 <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">大阪でも ACAP 研究所設立シンポジウムを開催 経済産業省との交流会で「相談員のメンタルヘルスケア」について講演する柴田専務理事</p> <p>8月・経済産業省消費者相談室との交流会</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者問題に関する「わたしの提言」募集
	<p>ACAP 小史</p> <ul style="list-style-type: none"> 1日 講義「初期対応の心構えと留意点」。グループ及びパネルディスカッション。 ※同内容で11月にも実施。 5日 小田初代 ACAP 研究所長より研究所概要の説明。一橋大学大学院教授松本恒雄氏基調講演「消費者からみたコンプライアンス経営」、その後パネルディスカッションを開催。招待者含め191名の出席。 4日～6日 29名が来日、研修に協力。ACAP 研究所設立シンポジウムに参加。 17日、18日 内部監査員養成講座2日間コース。1日目は内部監査員規格理解コース。2日目は内部監査員実践コース。 21日 銀座 TEPCO 館にてオール電化の体験をして、「環境にやさしいサービス・商品」をテーマにグループディスカッション。 3日～5日 講座「CS時代の電話対応、苦情対応の基本」。パネルディスカッション「こんなときどうする?」とロールプレイング。※同内容で10月24日～26日にも実施。 26日～28日 講座「苦情対応基礎編、実践編及び業種による苦情対応の実際」。ロールプレイング他。 24日 ACAP 研究所設立シンポジウムを大阪でも開催。関西消費者協会理事長 惣宇利紀男氏基調講演「消費者からみたコンプライアンス経営」。パネルディスカッション。出席者146名。 1日 経済産業省からは片桐室長はじめ14名、ACAPからは蔵本理事長はじめ11名が参加。製品安全等について意見交換。今回初めて柴田専務理事が「相談員のメンタルヘルスケア」を講義。 07年度テーマは、①これからの消費者と企業のコミュニケーション ②私が望む消費者教育～賢い消費者になるために ③自由課題

消費者行政等	ACAP 小史	
<p>9月・安倍首相突然の辞意表明</p>	<p>9月・マネジャー研修 (東日本地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者機構日本との交流会 ステップアップ研修 (西日本地区) 大東文化大学 ACAP コラボレーション講座 	<ul style="list-style-type: none"> 6日 講演「消費者対応部門の管理者に必要なものは」。シンポジウム「新任管理者に求められるものとは」。グループ討議と発表。 ※同内容で08年2月にも実施。 20日 消費者機構日本(消費者団体訴訟制度で一般の消費者に代わって裁判を起こせるという団体訴権の適格消費者団体)と意見交換。ACAPより蔵本理事長以下12名参加。 28日 グループ討議、ロールプレイング、パネルディスカッション。 27日～08年1月17日 大東文化大学 ACAP コラボレーション講座を10回にわたり開催。講師は会員各社が担当。
<p>10月・郵政事業民営化始まる</p>	<p>10月・消費者啓発資料常設展示コーナー</p> <ul style="list-style-type: none"> 西日本支部名古屋例会 東西交流会 立正大学出前講座 	<ul style="list-style-type: none"> 2日 札幌市消費者センター内に開設(全国11カ所目)。 11日 川越憲治弁護士講演「現代における消費者問題」。内閣府国民生活局総務課長川口康裕氏講演「最近の消費生活行政の動向」。 12日 青森県六ヶ所村・原子燃料サイクル施設を見学。 13日～12月8日 3回にわたり ACAP 講座。
<p>11月・消費生活用製品安全法改正</p>	<p>11月・消費者フェア</p>	<ul style="list-style-type: none"> 5日～9日 大阪府「秋の消費生活フェア」会場で開催。17日、18日 名古屋市消費生活フェアでクイズ大会も実施。  <p>名古屋で毎年恒例となった ACAP クイズ大会</p> <ul style="list-style-type: none"> 西日本支部福岡例会 失敗事例から学ぶ電話応対研修 (西日本地区) 16日 横山雅文弁護士講演「裁判事例でみる企業の消費者対応」。国民生活局総務課長川口康裕氏講演「国民生活行政の動向」。 30日 グループ討議、失敗事例のグループ討議、パネルディスカッション。
<p>12月・羽生善治(37歳)、公式戦通算1000勝を最年少、最速で達成</p>	<p>12月・生活者懇談会 in 福岡</p>	<ul style="list-style-type: none"> 12日 「消費者の声をどのように企業活動に反映しているか」「消費者教育について」の2テーマで意見交換。  <p>福岡では2回目の生活者懇談会</p>

消費者行政等

ACAP 小史

1月・中国産冷凍ギョーザからメタミドホス検出

- 1月・東京例会&賀詞交歓会
- 西日本支部大阪例会&賀詞交歓会
- KC'sとの交流会
- ミニ消費者啓発展

- 3月・実務者研修(西日本地区)
- サイエンスカフェを開催

4月・後期高齢者医療制度スタート

- 4月・消費者啓発資料常設展示コーナー
- 通常総会
- 大東文化大学 ACAP コラボレーション講座

5月・国民生活センター法改正

- 消費者基本法改正
- 景品表示法改正

- 5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集
- 新着任者研修(西日本地区)
- 事務局移転
- 専修大学 HEIB 講座
- 消費者問題国民会議 静岡市大会

- 9日 全体報告、蔵本理事長年頭挨拶。(株)やまと代表取締役矢崎孝敏氏記念講演「きもの文化とやまとの使命」。
- 17日 全体報告、蔵本理事長年頭挨拶。世界陸上大阪大会の警備担当、大阪府警察本部山本警備課長記念講演「世界陸上大会とサミットの安全開催に向けた警備」。
- 17日 消費者支援機構関西(KC's:適格消費者団体)と西日本支部の役員が参加
- 23日 神戸消費者フェスティバル会場で開催。
- 6日 (株)プロフェッショナルアカデミーの馬場成一氏「お客様対応に役立つお詫び状の書き方実践講座」。
- 12日 ACAPと(独)日本学術振興会 人文・社会科学振興プロジェクト研究事業との共催。テーマは「消費者パワーがものづくりを変える!」。企業不祥事、食品偽装事件などが相次ぐ中で、消費者から企業に働きかけることで、問題発生を事前に食い止める方策を検討。



パネルディスカッションで質問に答える馬場西日本支部長

参加者からは鋭い質問が...

- 定点調査
- ACAP 研究所ジャーナル

- 企業における消費者対応体制に関する実態調査を報告。
- 「消費者教育・啓発」を特集してNo.1を発行。

- 11日 京都市民生活センターに開設(12カ所目)。
- 17日 国民生活センター相模原事業所に開設(13カ所目)。
- 23日 東京海上日動火災保険(株)常務取締役玉井孝明氏記念講演「東京海上日動火災保険(株)のCSRへの取り組み」。
- 15日~09年1月20日 25回にわたり開催。講師はACAP会員各社で担当。

- 08年度テーマは、①わたしたちの暮らしとグローバル化 ②活かそう消費者・生活者の視点 ③自由課題
- 9日 不安解消講座。講座「お客様の良い所・良い経験へ担当があなたで良かった」。パネルディスカッション。
- 17日 中立ビルより新宿区新宿一丁目14番12号玉屋ビル5階に移転。
- 15日~6月19日 4回にわたり開催。ACAP事務局と会員各社で担当。
- 22日 テーマ「新しい消費者行政を探る」。蔵本理事長がパネリストとして登壇。



冒頭、ACAPをアピールする蔵本理事長


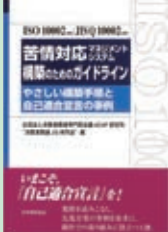



満席の会場は熱気に包まれた

消費者行政等	ACAP 小史
<p>6月・「消費者行政推進基本計画」閣議決定</p> <ul style="list-style-type: none"> • 健康増進法改正 • 特定電子メール法（特定電子メールの送信の適正化等に関する法律）改正 • 特定商取引法改正 • 貸金業法改正（高金利の貸付が犯罪として処罰、契約そのものが無効となる） • 秋葉原の歩行者天国で無差別殺傷事件 • 牛肉・ウナギの産地偽装事件発覚 • 割賦販売法改正 <p>7月・洞爺湖サミット開催</p>	<ul style="list-style-type: none"> • JIS Q 10002講座（東日本地区） • ミニ消費者啓発展 <p>6月・韓国 OCAP 視察団来日</p> <div style="text-align: center;">  <p>日韓交流で初のパネルディスカッション</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> • JIS Q 10002講座（東日本地区） • 新任者研修（東日本地区） • ミニ消費者啓発展 • 企業内生活者懇談会 • 内閣府請負調査 <p>7月・内閣府国民生活局との交流（西日本地区）</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新任者研修（西日本地区） • キャリアアップ研修（東日本地区） • 経済産業省との交流 • 消費者啓発資料常設展示コーナー
	<ul style="list-style-type: none"> • 16日 社内構築実践講座 逐条理解コース。 ※同講座は7月、9月（西日本）、11月、09年2月と計5回実施。 23日 社内構築実践講座 導入準備コース。 ※同講座は7月、11月、09年2月と計4回実施。 • 19日～6月13日 神戸市くらしの情報展会場で環境展。 27日 消費者問題国民会議堺市大会で開催。 29日 消費者問題国民会議静岡市大会で開催。 <p>2日～4日 20名が来日、研修等に協力。毎年恒例となった日韓交流。今回は初のシンポジウムを企画。「消費者対応における安全・安心のコミュニケーション」をテーマに、①表示の工夫。②不具合発生時の対応。③最近の消費者対応事例について意見交換。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4日、10日 内部監査員養成講座2日間コース。 ※07年度と同内容で実施。 • 11日～13日 講演「苦情対応の基本」「ミッションステートメント～相談窓口力を上げる」。パネルディスカッション「こんなときどうする」、ロールプレイング。 ※同研修は10月にも実施。 • 21日 神戸市食育フェア会場で開催。 • 25日 「消費者にとっての安全・安心、事業者の提供する安全・安心」をテーマに意見交換。 • 「食品・製品等のリコールに関する分野横断的指針についての調査研究」を報告。 <p>23日 堀田審議官を囲む意見交換会を開催。近畿圏にてACAP コーナーを開設している消費生活センターの所長等と蔵本理事長はじめ当会会員が出席。</p> <p>24日～26日 「苦情対応・基礎編及び実践編」「業種による苦情対応の実際」。</p> <p>29日、30日 講演「お客様対応部門の潮流」、パネルディスカッション「こんなときどうする？」など。 ※同研修は11月にも実施。</p> <p>30日 経済産業省消費者相談室との意見交換。ACAP からは蔵本理事長が「消費者政策の変換に向けて」というテーマで ACAP の活動状況等を報告。</p> <p>30日 横浜市消費生活総合センターに開設（14カ所目）。</p>

消費者行政等	ACAP 小史	
<p>8月・各地でゲリラ豪雨の被害</p> <p>9月・米大手証券会社リーマン・ブラザーズ経営破綻 ・事故米(汚染米)が食用として流通していたことが発覚</p> <p>10月・日本人のノーベル賞受賞、相次ぐ。物理学賞3人、化学賞1人</p> <p>11月・オバマ氏が黒人初の米大統領に選出</p>	<p>8月・消費者啓発資料常設展示コーナー ・マネジャー研修(東日本地区) ・大阪 ADR センター</p> <p>9月・失敗事例から学ぶ電話対応研修(西日本地区)</p> <p>10月・消費者啓発資料常設展示コーナー ・立正大学出前講座 ・全国消費生活相談員協会公開シンポジウム ・西日本支部名古屋例会 ・国民生活センターとの交流</p> <p>11月・西日本支部福岡例会</p> <p>・地域生活者との交流</p> <p>・ステップアップ研修(西日本地区)</p>	<p>・1日 福岡市消費者センターに開設(15カ所目)。</p> <p>・27日 講座I「消費者対応部門の管理者に必要なものは」、講座II「苦情対応部門の機能」、シンポジウム「新任管理者に求められるものとは」。</p> <p>・組合紛争解決センターの賛助会員となり、和解仲介人を西日本支部会員から推薦。</p> <p>・12日 失敗事例の実演とグループ討議、発表。グループ総括パネルディスカッション。</p> <p>・1日 広島県生活センターに開設(16カ所目)。</p> <p>・20日～12月6日 3回にわたり出前講座を実施。講師は会員各社で担当。</p> <p>・23日 テーマ「消費者行政の一元化と地方消費者行政の活性化に向けて」。蔵本理事長がパネリストとして登壇。</p> <p>・23日 原正雄弁護士講演「消費者行政とコンプライアンス」、国民生活センター理事長中名生隆氏講演「消費者行政の動きと国民生活センターの役割について」。</p> <p>・28日 国民生活センターと初の交流会を開催。新設された国民生活センター ADR 機能も含め、今後の双方に対する期待などを意見交換。</p> <p>・7日 九州地区部会活動報告。勸全国防犯協会連合会中村喜代司氏講演「企業の反社会勢力による被害防止について」、経済産業省消費者政策研究官谷みどり氏講演「最近の消費者行政の動き」。</p> <div data-bbox="810 1355 1209 1579" data-label="Image"> </div> <p>九州地区の活動を支えるメンバー</p> <p>・14日 名古屋で初の開催。交流活動委員会を中心にNACS 中部支部のメンバーと「安心・安全なくらしの創造」をテーマにグループディスカッション。</p> <div data-bbox="810 1747 1268 1960" data-label="Image"> </div> <p>各グループの代表が討議のまとめを発表</p> <p>・28日 グループ討議、ロールプレイング、パネルディスカッション。</p>

消費者行政等	ACAP 小史
<p>1月・内閣府「リコール促進の共通指針」公表</p>	<p>1月・東京例会&賀詞交歓会</p> <ul style="list-style-type: none"> 14日 全体報告、蔵本理事長年頭挨拶、(株)資生堂代表取締役社長前田新造氏記念講演「100%お客様志向の会社をめざして」。消費者問題に対する優秀提言の表彰。大阪教育大学大学院生の奥谷めぐみ氏が内閣府特命担当大臣賞受賞。テーマは「バーチャルを消費する社会の現代的課題～大人に見えないオンラインの危機～」。
<p>2月・パレスチナ「統一政府で合意」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 西日本支部大阪例会 & 賀詞交歓会 16日 北海道日本ハムファイターズ代表取締役球団社長藤井純一氏記念講演「スポーツと生活が近くにある社会」。
<p>2月・パレスチナ「統一政府で合意」</p>	<ul style="list-style-type: none"> 26日 鼎談に柴田 ACAP 研究所長が登壇。テーマは「消費者の信頼を確保する消費者対応のあり方とは」。
<p>3月・定額給付金など補正予算関連法案成立</p>	<p>3月・内閣府国民生活局との交流</p> <ul style="list-style-type: none"> (西日本地区) 実務者研修 (西日本地区) 研究所ジャーナル
<p>3月・定額給付金など補正予算関連法案成立</p>	<ul style="list-style-type: none"> 13日 堀田審議官を囲む意見交換会を開催。ACAP コーナー設置センター及び府県市の消費者行政関係者と、蔵本理事長、正副支部長、部会長等が参加。 19日 松田恭子弁護士による「女性弁護士が教える！ 悪質クレーム対応術」。①悪質クレマーの見極め方 ②初期対応 ③具体的な交渉方法 ④クレーム事案紹介。 「安全・安心」特集として ACAP 研究所ジャーナル No.2 を発行。
<p>4月・豚インフルエンザが世界的に広がる</p> <ul style="list-style-type: none"> 長期使用製品安全点検制度発足 国民生活センター ADR (裁判外紛争処理手続) 制度スタート 	<p>4月・通常総会</p> <ul style="list-style-type: none"> 22日 第4代会長に高巖氏、第9代理事長に滝田章氏を選任。会員制度改定、賛助会員の活動者登録を廃止。作家・辻井喬氏 (元セゾングループ代表 堤清二氏) 記念講演「消費者問題を TOTAL に考える」。
<p>4月・豚インフルエンザが世界的に広がる</p> <ul style="list-style-type: none"> 長期使用製品安全点検制度発足 国民生活センター ADR (裁判外紛争処理手続) 制度スタート 	<p>4月・通常総会</p> <ul style="list-style-type: none"> 22日 第4代会長に高巖氏、第9代理事長に滝田章氏を選任。会員制度改定、賛助会員の活動者登録を廃止。作家・辻井喬氏 (元セゾングループ代表 堤清二氏) 記念講演「消費者問題を TOTAL に考える」。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。
<p>5月・ペットフード安全法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> GW の高速道路、ETC1000円効果で大渋滞 新型インフルエンザ感染者を国内で初確認 (1週間で300人) 	<p>5月・消費者問題に関する「わたしの提言」募集</p> <ul style="list-style-type: none"> 09年度テーマは、①消費者新時代、消費者が主役 ②消費者と企業のコミュニケーション ③自由課題 9日 実務者、管理者、新設の「不安解消講座」。「お客様の良い所、良い経験～担当はあなたで良かった」。パネルディスカッション。 15日～22日 大阪府消費者フェア2009会場で開催。 27日 消費者問題国民会議徳島大会会場で開催。 29日 消費者問題国民会議愛知大会会場で開催。 27日 蔵本前理事長が徳島大会で表彰を受けた。 19日 社内構築実践講座－逐条理解コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。 29日 社内構築実践講座－導入準備コース ※同講座は11月、10年2月と計3回実施。

消費者行政等	ACAP 小史
<p>8月・JAS法改正施行。原産地の虚偽表示に刑事罰適用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初の裁判員裁判開廷 ・総選挙で民主党308議席の圧勝。政権交代 	<p>8月・ACAPオープン講座</p>  <ul style="list-style-type: none"> ・8日 消費者向け講座として大阪府の後援を得て開催。テーマは「バーチャルを消費する社会～大人に見えないオンラインの危機」 ・基調講演は ACAP で募集した「わたしの提言」で本年1月に内閣府特命担当大臣賞を受賞した奥谷めぐみ氏。 ・トークサロンでは聴衆を巻き込み活発な意見交換 ・21日 講座「消費者対応部門の管理者に必要なものとは」。講座「ニチレイにおけるお客様満足度向上システムの確立とリスクマネジメントの実践」。パネルディスカッション「新任管理者に求められるものとは」。※同研修を10年2月にも実施。 ・30日 京都府消費生活センタースタンプラリーでクイズ大会を実施。
<p>9月・消費者庁、消費者委員会が発足</p> 	<p>9月・失敗事例から学ぶ電話対応研修（西日本地区）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大東文化大学 ACAP コラボレーション講座 ・ISO 10002/JIS Q 10002ガイドライン本出版
<p>10月・住宅瑕疵担保履行法施行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オバマ米大統領にノーベル平和賞決定 	<p>10月・ミニ消費者啓発展</p> <ul style="list-style-type: none"> ・西日本支部名古屋例会 ・OCAP 視察団来日 ・立正大学出前講座
<p>12月・改正特定商取引法（特商法）、改正割賦販売法が施行</p>	<p>11月・ミニ消費者啓発展</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マスコミ記者と懇談会 ・生活者懇談会 in 仙台 ・窓口担当者研修（東日本地区）
<p>12月・ACAP 作成啓発冊子</p>  <ul style="list-style-type: none"> ・ステップアップ研修（西日本地区） 	<p>11月・ミニ消費者啓発展</p> <ul style="list-style-type: none"> ・3日 ポーアイ4大学合同学園祭で開催。 ・7日、8日 名古屋市消費者フェアでクイズ大会も実施。 ・15日 高槻市食育フェアで開催。 ・4日 初の試みで、マスコミ記者数名と企画委員会を中心に懇談。ACAP に対する意見を伺うという趣旨で実施。 ・14日 全国消費生活相談員協会東北支部と交流活動委員会を中心に意見交換。 ・25日 講演「失敗事例に学ぶ、初期対応の心構えと留意点」。グループ討議と発表。パネルディスカッション「日ごろの悩みについて」。 <p>12月・ACAP 初の取り組みとして、会員各社の共通課題に注目し、会としての消費者啓発ツールとしてリーフレットを作成。第1弾「食品を虫の害から守るために」を発行。2010年11月1日には第2弾「住まいをカビトラブルから防ごう!」を発行。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4日 グループ討議、ロールプレイング、パネルディスカッション。

消費者行政等	ACAP 小史	
<p>1月・「日本年金機構」発足</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者ホットライン全国運用開始 日航が会社更生法の適用を申請。過去最大の破綻 <p>2月・チリでM8.8の地震</p>	<p>1月・東京例会&賀詞交歓会</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者啓発資料常設展示コーナー 神戸コンシューマースクール <p>2月・消費生活相談員を対象としたACAP講座</p>	<ul style="list-style-type: none"> 13日 滝田理事長年頭挨拶。ウェザーニューズ代表取締役会長石橋博良氏記念講演「ConsumerではなくSupporterへ」。 14日 大阪府堺市消費生活センターに開設(17カ所目)。 16日～3月31日 ACAP 講座として4講座を担当。
<p>3月・2012年開業予定の「高さ日本一」の東京スカイツリーが東京タワーの333mを超える(29日)</p> <p>4月・診療報酬改定</p>	<p>3月・実務者研修(西日本地区)</p> <p>4月・大東文化大学 ACAP コラボレーション講座</p> <ul style="list-style-type: none"> 通常総会 不安解消講座(西日本地区) 	<ul style="list-style-type: none"> 12日 ACAP 啓発委員会が、消費者相談に役立つ製品に関する基礎知識をテーマにトライアルとして実施。1回目のテーマは講座I「水回り製品の故障とその対処法～トイレのトラブル」、講座II「この葉でひどい目にあった～有害事象とその対応」。好評だったため、以降テーマを変えて3月、5月、7月、9月、11月と実施。 26日 九州地区で初の研修。講座I「電話対応の心構えと基本」、講座II「電話対応法の実習」、講座III「お客様の性格別、タイプ別対応法」、パネルディスカッション。 「民間PLセンター及び事業者、事業者団体等の相談対応事例」調査報告。 10日 篠原一廣弁護士講演「ブログ書き込みに対する企業対策と法的解釈」。
<p>5月・上海万博開幕(期間内に7300万人入場)</p>	<p>5月・新入会員研修会</p>	<ul style="list-style-type: none"> 8日～7月22日 14回にわたり開催、講師は滝田理事長及び会員各社で担当。 21日 09年度事業及び決算、公益認定申請提案、等7議案について承認。 TOTO 取締役常務執行役員中村均氏記念講演「TOTOの品質と安全へのこだわりと、お客様とのきずな」。 23日 お客様対応で、お客様と心を通わせるポイントについての講演と、実務担当者とマネジャー別にパネルディスカッション。 12日 九州地区で初の新入会員研修会。 14日 大阪で新入会員研修会(5月、8月、11月にも実施)。 26日 東京で初の新入会員研修会。従来の新メンバー研修会に専門性アップを狙いとした専門講座を新たに加えてスタート。
	<p>初講義をする谷一啓発委員長</p> 	
	<p>熱心に聞く新入会員(東京会場)</p> 	
	<ul style="list-style-type: none"> 福岡で消費者対応部門基礎研修 消費者庁受託調査 	<ul style="list-style-type: none"> 26日 九州地区で初の研修。講座I「電話対応の心構えと基本」、講座II「電話対応法の実習」、講座III「お客様の性格別、タイプ別対応法」、パネルディスカッション。 「民間PLセンター及び事業者、事業者団体等の相談対応事例」調査報告。
	<ul style="list-style-type: none"> ミニ消費者啓発展 新任マネジャー研修(東日本地区) 	<ul style="list-style-type: none"> 12日～20日 奈良県橿原市消費生活展会場で開催。 13日～21日 大阪府消費者フェア会場で開催。 29日 京都市消費者フェア会場で開催。 21日 講座I「消費者対応部門の管理者に必要なものは」、講座II「常に成長し続ける企業であるために～CSマインドの社内へのなげかけ」、講座IIIグループ討議は「悩みはみんな一緒、話し合ってみようよ」。

消費者行政等	ACAP 小史	
<p>6月・改正貸金業法完全施行。総量規制の導入、上限金利引き下げなど</p> <ul style="list-style-type: none"> 「子ども手当」支給開始 高速道路の無料化社会実験スタート 	<p>6月・福岡例会</p> <ul style="list-style-type: none"> ミニ消費者啓発展 OCAP 視察団来日 消費者庁記者クラブ意見交換会と交流会 ISO 10002/JIS Q 10002講座 新任者研修(東日本地区) 	<ul style="list-style-type: none"> 4日 ACAP 活動紹介後、講演I松田恭子弁護士より「クレームに対する法的対応、続編」、講演II消費者庁審議官。 5日、6日 岐阜市消費生活展。クイズ大会、アンケート実施。18日 こうべ食育フェアでクイズ大会、アンケート実施。 7日～9日 韓国から25名が来日。研修に協力。交流会にはマスコミ関係者も同席。 10日 消費者庁広報室記者会見室にて開催。消費者庁広報室斎藤室長、記者クラブからはテレビ朝日中村記者等5名、ACAP 側は滝田理事長等が出席。 10日、17日 内部監査養成講座2日間コース。社内構築実践講座は年4回実施。 22日～24日 講座I「苦情対応の基本～心構えと留意点」、講座II「新任担当者のミッションステートメント」、講座III「こんなときどうする? アドバイザーがいろいろ疑問に答えます」、ロールプレイング実施。 ※同研修は11月にも実施。
<p>7月・100歳以上の所在不明者相次ぐ</p>	<p>7月・新任者研修(西日本地区)</p> <ul style="list-style-type: none"> ミニ消費者啓発展 経済産業省消費者相談室との交流会 	<ul style="list-style-type: none"> 22日～24日 講座I「苦情対応・基礎編」、講座II「苦情対応・実践編」、講座III「苦情対応・続編」、ロールプレイング、パネルディスカッション「業種による苦情対応の実際」、グループ討議を実施。 28日～8月3日 大阪府夏休み若者向け集中啓発講座にACAP コーナー展示。 30日 経済産業省消費者相談、藤岡室長をはじめ14名、ACAP 側は川野専務理事等17名出席。
<p>9月・日本振興銀行が破綻、初のペイオフ発動</p>	<p>8月・ミニ消費者啓発展</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談窓口担当者研修(東日本地区) <p>9月・消費者啓発資料常設展示コーナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ACAP 創立30周年記念シンポジウム 	<ul style="list-style-type: none"> 8日 京都府くらしのあれこれスタンプラリーに ACAP コーナー出展。 19日 講座「初期対応の心構えと留意点～失敗事例に学ぶ」、グループ討議、アドバイザーによるパネルディスカッション。 9日 新潟市消費生活センターに開設(18カ所目)。 27日 大阪府の茨木市消費者センターに開設(19カ所目)。 28日 大阪で開催。消費者を対象とした記念シンポジウムを、大阪を皮切りに東京(10月15日)、名古屋(10月22日)で開催。2011年2月4日には福岡でも開催。各シンポジウム会場に「お客様の声を活かした製品展示コーナー」を併設。
<p>10月・たばこ増税で大幅値上げ</p>	<p>10月・ACAP 創立30周年記念シンポジウム</p>	<ul style="list-style-type: none"> 15日 東京で開催。 22日 名古屋で開催。
<p>11月・裁判員制度で初の死刑判決</p>	 <p>アトリウムで開催した大阪会場</p>	