

2018年2月16日

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

第3回ACAP消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」 ～4企業1団体の5つの活動に授与～

第3回ACAP消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」が、4企業1団体の5つの活動に授与されることになり、2月16日開催の「2018消費者志向経営トップセミナー」席上にて、授与式が執り行われました。

この「消費者志向活動章」は、企業の消費者関連部門の責任者・担当で組織する公益社団法人消費者関連専門家会議(通称・ACAP)が、消費者志向経営の推進支援を目的として2015年に創設したもので、企業、団体等が行う活動で、消費者志向経営を推進または支援する観点から称賛に値するものに授与されます。

第3回の今回は、消費者庁、一般社団法人日本経済団体連合会の後援をいただき、消費者関連団体、行政、事業者・事業者団体、有識者で構成する選考委員会により厳正に選考した結果、5つの活動が選ばれました。

ACAPは、消費者志向経営推進の一助となることを目指し、今後も本表彰制度に取り組んでまいります。

1. 消費者志向活動章 受章内容

(五十音順)

活動名・企業団体名	活動内容	評価ポイント
ソーシャルメディアを活用した能動的な生活者支援の取り組み 花王株式会社 生活者コミュニケーションセンター	インターネット上のQ&Aサイトに企業公式アカウントを開設し、ソーシャルメディア上に顕在化している若年層の悩みを専門的知識に基づき解決する取り組み。 デジタルメディアの普及・拡大により、企業に連絡せず、インターネット上で自己解決を図る若年層が増加する中、自社製品に関してだけでなく、生活者の困りごとの書き込みにも回答することで、自社製品未使用者も含めて幅広くサポート。内容によっては、自社HPも利用し、タイムリーに情報発信している。	今後ますます重要になるソーシャルメディアに着眼し、時代環境を的確に捉えた優れた取り組みである。 同様の活動を行っている企業は増加しているが、自社または自社の商品・サービスの枠を超えて取り組みを行っている事例は少ない。 公益性、発展性などに優れており、今後さらに、取り組みの充実、拡大を期待したい。
地域と連携したネットワーク構築による持続可能な共同店舗運営と地域活性化の取り組み 協同組合 勝山サンプラザ	1977年に設立された事業協同組合による共同店舗で、経営理念「地域に生かされている喜びを感謝し、お客様のお買い物を通じて、心豊かな日常生活をお届けします」を掲げ、地域活性化のための活動を展開。 高齢化が進む地域で果たす役割を検討し、関係団体、行政とも連携して、スポーツ少年団や子供会の活動を支援するプロジェクト、高齢者等のコミュニティ機能をもつカフェの運営、買い物を通じて高齢者の運動や認知機能向上を促すリハビリプロジェクト等の取り組みを推進。 後継者がいることを組合加入要件としており、事業活動の継承維持を実現。	地域の特性を活かしつつ、力を合わせた活動が長く続けられていることを評価。2代目経営者に事業共同組合役員が世代交代して活力を維持している点は、小規模な事業者の事業継承の面でも注目値する。 市社会福祉協議会および福祉団体、地域の医療機関など様々な団体・機関等との広範な地域連携・協力で、活動とネットワークの輪が広がっており、今後の展開にも期待したい。

<p>シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社を目指して～ベストシニアサービスの取り組み～</p> <p>太陽生命保険株式会社</p>	<p>70歳以上のシニアのお客様の利便性向上を目指し、「お客様の声」を分析し、サービス・商品・制度・帳票・ホスピタリティ等のあらゆる面を「シニアのお客様視点」で見直す改革・改善の取り組み。</p> <p>シニア向け商品開発、TV電話を活用した契約内容・意向確認、契約継続中の訪問サービス、訪問での請求手続き、認知症サポーターの配置、シニア専用ダイヤルの設置、認知症予防アプリの開発など幅広い取り組みを推進。</p>	<p>商品開発から加入時・契約継続中の手続き、従業員教育等、あらゆる面をシニアの視点から見直し、満足度向上を目指す取り組みは、超高齢社会を迎えたわが国において意義深い。</p> <p>認知症を対象としたサポーター配置や予防アプリ開発など独自の取り組みも多く、対象者や介護者の意見を活用したきめ細やかな活動とその実績を評価したい。</p>
<p>靴下廃材の「はぎれわか」支援活動への取り組み</p> <p>タビオ株式会社</p>	<p>製造過程で靴下の先を縫い合わせる時に出るリング状の廃材「はぎれわか」を提供し、たわしやマット等の作品を作る活動を支援。</p> <p>リデュース(ゴミ削減)、リユース(再利用)の取り組みであるとともに、焼却時のCO2排出削減による環境改善と、手先の機能訓練・リハビリなど健康維持・増進の支援を推進。</p> <p>特別支援学校や老人福祉施設等への福祉支援、商業施設でのワークショップ開催、作品作りのアイデア情報提供等を行うことにより、2013年度の本格的な活動開始から徐々に拡大、2017年度には約5.5倍の提供量に。</p>	<p>環境改善および資源リサイクル活動だけでなく、社会福祉支援・地域貢献活動に結び付け、両立させた取り組みであり、興味深く、評価したい。</p> <p>製品の工程廃棄物を直接消費者に提供し、リユースする仕組みには独創性があり、作る人の立場に立った作品作りの指導・支援等、きめ細かい対応が効果をあげている。</p> <p>同業者、異業種企業をも交えて連携・協力して展開し、活動の輪がより一層広がることを期待したい。</p>
<p>海外での初経教育を通じた社会貢献とISO10002海外お客様相談室への横展開</p> <p>ユニ・チャーム株式会社 お客様相談センター</p>	<p>国内の初経教育活動への協力に加え、アジアの新興国において、生理や衛生に関する正しい知識の啓発活動と女性の社会進出をサポートする取り組みを推進。特に、ミャンマーでは、政府公認の初経教育教材を開発。</p> <p>2006年に国内でのISO 10002の自己適合宣言実施後、アジア各国にその取り組みを展開し、グループ企業のどの国のお客様相談室でも、同質のお客様サービスを提供できる環境整備を進めている。(5ヶ国で自己適合宣言を実施済)</p>	<p>自社の本業を活かし、インド、インドネシア、ミャンマーという開発途上国で啓発・普及活動を推進し、女性の自立に貢献している取り組みは特筆できる。</p> <p>国内でISO 10002の自己適合宣言を実施する企業は増加してきているが、その取り組みについて、開発途上国を含む海外諸国に展開し、定着させている点について高く評価したい。</p>

2. 募集・選考の概要

(1) 募集期間 2017年7月6日～9月29日

(2) 表彰の対象 企業・団体、または個人

(3) 対象となる活動

- ・消費者の自立を支援する活動
- ・健全で安心な消費生活の実現に向けた活動
- ・消費者と企業等の信頼関係向上に向けた活動
- ・消費者市民社会の形成に貢献する活動

(対象となる活動期間は、表彰を行う事業年度の4月1日を基準とし、過去5年以内のもの)

(4) 選考委員

選考委員長	松本 恒雄氏	独立行政法人国民生活センター 理事長
選考委員	中村 年春氏	大東文化大学 副学長 経済学部教授
	長田 三紀氏	全国地域婦人団体連絡協議会 事務局長
	青木 秀子氏	一般社団法人日本経済団体連合会 消費者政策委員会 企画部会長
	島谷 克史	公益社団法人消費者関連専門家会議 理事長

※ 委員が、選考対象となる活動に関与している場合には、当該活動の審議・評価には参加していません。

(5) 応募件数 13件

3. 後援 消費者庁、一般社団法人日本経済団体連合会

* 詳細は当会ホームページをご参照ください。

URL: <http://www.acap.or.jp/shohishashikokeiei/acapsho>

◆ 本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)		
事務局長	清水きよみ	TEL : 03-3353-4999 E-MAIL : acap@acap.jp

以上

◆ 参考

公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年(昭和55年)の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。

英文表記の the Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 751名(580社)。全会員数872名 (2018年1月17日現在)
理事長	島谷 克史 (しまたに かつし) 株式会社消費科学研究所
特別顧問	高 巖 (たか いわお) 麗澤大学大学院経済研究科教授
所在地等	【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 http://www.acap.or.jp 【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900