

## 2018年度 定時総会を開催 「消費者志向経営の重要性」を、積極的に発信

企業や団体のお客様対応部門の責任者・担当者と組織する公益社団法人 消費者関連専門家会議（通称・ACAP＝エイキャップ、所在地：東京都新宿区）は、2018年5月11日、2018年度定時総会・理事会を開催しました。島谷理事長が再任されるとともに、坂倉忠夫氏（前ACAP顧問）が新たに専務理事に選任されました。

ACAPでは、2018年度の運営基本方針を「消費者志向経営の推進」、「会員への提供価値の創造」、「持続可能な組織運営と知名度の向上」として、ACAP理念に掲げた『ミッション 社会、経済の健全な発展と国民生活の向上に寄与する』、『ビジョン 消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現をめざす消費者志向事業者団体』、『バリュー 行動指針』のもと、活動のさらなる充実を目指します。

### 1. 2018年度 定時総会、記念講演会を開催

定時総会では、2017年度事業報告、決算報告、2018年度事業計画、予算案について討議が行われ承認されました。そして、理事会では佐藤喜次専務理事退任に伴い、新専務理事として坂倉忠夫氏を選任し、新役員体制が承認されました。

2018年度体制発表後には、第3回ACAP消費者志向活動章受章企業の取り組み紹介として、タビオ株式会社お客様相談室室長の吉田孝行氏が、環境改善、資源リサイクル活動だけでなく、社会福祉・地域貢献活動に結びつけている「靴下廃材の『はぎれわか』支援活動への取り組み」について、その活動を詳しく説明しました。

記念講演会では、麗澤大学大学院経済研究科教授でACAP特別顧問の高巖氏が、「公正かつ健全な市場の形成と事業者に期待される行動－2020年以降の社会を念頭において－」と題して、講演を行いました。内閣府消費者委員会委員長でもある高氏は、いかにして公正かつ健全な市場を形成するか、また、消費者志向経営の推進ではガバナンスのあり方や企業に求められる行動などについて語られました。

### 2. 2018年度の基本方針について

2018年度は、「消費者志向経営の推進」、「会員への提供価値の創造」、「持続可能な組織運営と知名度の向上」の3点を基本方針として、活動してまいります。

#### ■消費者志向経営の推進

- ・各種事業活動や表彰制度等の運営を通じて、会の内外に消費者志向経営の重要性を発信します。
- ・活動の社会的影響力を高めるべく、会員企業における一層の社内浸透を推進します。
- ・消費者志向経営推進組織のメンバーとして、行政・外部団体との連携を深め、消費者志向自主宣言企業の増加とフォローアップ活動の輪を拡大します。

#### ■会員への提供価値の創造

- ・経営者や経営管理部門から評価されるACAPの価値を創造し、将来を見据えての実現可能な組織体制を構築します。
- ・会を構成する業種や業態に鑑み、顧客・市場・環境の分析を基にした施策を立案し、具体的に推進します。

## ■持続可能な組織運営と知名度の向上

- ・活動地域の特性や取り巻く環境等の実態に即した機動的な展開手順を策定し、実現可能な運営組織を構築するとともに、運営スキームや会員制度の確立等変革・革新の検討を進めます。
- ・会の知名度の向上を図り、活動内容を社会に認知していただくよう努めます。特に、交流および広報機能の強化と相乗効果によって情報発信力を高めます。

## ◆2018年度 活動テーマ◆

### I. 消費者志向経営の推進～健全で安全・安心な消費社会の実現～

#### 1. セミナーや研修、消費者教育への支援

##### (1) 消費生活に関するセミナーやオープン講座の開催

- ・企業の経営層を対象とする「2019消費者志向経営トップセミナー」の開催
- ・消費生活に関する一般公開のセミナーやオープン講座の企画・運営

##### (2) 出前講座や講師派遣事業の推進

- ・地方公共団体が開催する事業者対象の研修や消費者啓発講座への積極的な講師派遣
- ・学校や地域社会、職域の消費者教育に連携した講師派遣、資料提供等の支援活動
- ・大学を対象とした、企業の消費者対応に関する出前講座の推進

##### (3) 企業の消費者対応力の向上を目的とする研修の実施

#### 2. 消費者教育・啓発に関する支援事業

- ・消費生活センターや大学等の「ACAP消費者啓発資料常設展示コーナー」設置の推進
- ・地方公共団体等が主催する消費者啓発展への協力ならびに啓発資料等の提供

#### 3. 機関誌FORUM、ホームページ等媒体による有用情報の提供

- ・FORUMに定期掲載中の「トップインタビュー」を経営情報として積極的に情報発信
- ・ACAPの活動を自社の業務に活かした好事例の収集と紹介
- ・ホームページの「消費者志向経営の推進」サイトを活用した有用情報の発信
- ・「従業員への消費生活教育」、「バーチャル工場(施設)見学」、「暮らしのおすすめ情報」等ホームページの消費者啓発サイトのさらなる充実

#### 4. 消費者問題に関する研究と成果の情報提供・情報共有

##### (1) ACAP研究所における研究会の運営

- ・「顧客満足に関するJIS研究会」「グローバル・メディア情報研究会」「安全安心な表示の研究会」の運営と、会員企業のニーズを把握した上での新研究会の創設
- ・研究報告書である「ACAP研究所ジャーナル」第11号の発行
- ・例会や自主研究会・セミナー等における研究成果の会員企業、社会への情報発信

##### (2) 調査活動と情報発信

- ・「企業における消費者対応体制に関する実態調査」の実施による定点観測

##### (3) 交流の推進

- ・「消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会」の開催と当該懇談会を活用した会員企業役員とACAPとのつながりの強化

・経済産業省消費者相談室、国民生活センター相談情報部等との交流の他、地方公共団体や消費者関連団体等多方面の事業主体との交流活動の推進

#### 5. 提言の募集と表彰事業

##### (1) 第34回「ACAP消費者問題に関する『わたしの提言』」の募集・表彰

- ・入賞作品の提言内容の実現に向けての連携および側面的な支援
- ・中学生を対象とする「消費生活に関する作文コンクール」の併設運営

##### (2) 第4回「ACAP消費者志向活動表彰」の募集・表彰

- ・運営と同表彰制度で収集した優良事例や推奨活動の周知活動

#### 6. 消費者志向経営推進のための事業活動

##### (1) 苦情対応マネジメントシステム(ISO/JIS Q 10002)導入支援

- ・同マネジメントシステム構築支援の講座の開催
- ・ISO/JIS Q 10002の自己適合宣言企業に対する「第三者意見書」発行事業の推進

##### (2) 企業等の消費者対応部門の機能強化を支援する「事業者相談事業」の積極展開

##### (3) 消費者志向経営の推進

- ・『「消費者対応部門」進捗度合いチェックマトリックス』や「消費者志向経営推進ステップシート」等、ACAPが開発したツールの普及活動の推進
- ・「消費者志向自主宣言」の拡大に向けた企業への働きかけ
- ・「消費者志向自主宣言」を目指す会員企業からの相談受付など支援活動の展開
- ・消費者庁が推進する「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に「消費者志向経営推進組織」の一員として協力

## II. 会員の資質向上

1. 例会や自主研究会、施設見学会等の運営
2. 新入会員のフォロー体制の強化

## III. 持続可能な組織運営

1. 会員企業のニーズに合った事業活動の推進
2. 知名度向上に向けた対外広報および対外活動の推進および意見表明
  - ・パブリックコメント募集へのタイムリーな対応と、委員会連携による積極的な意見表明
  - ・効果的なニュースリリースの発信とホームページにおける「報告」事項の充実
  - ・消費生活審議会、消費者教育推進地域協議会等への積極的な委員派遣等地方公共団体との連携の促進

以上

◆新専務理事プロフィール

坂倉 忠夫 (さかくら ただお)



1982年	麒麟ビール株式会社 入社
1996年	麒麟香港有限公司社長
1999年	麒麟ビール上海駐在所首席代表兼中国室長
2007年	麒麟ヤクルトネクストステージ株式会社取締役通信販売部長
2009年	麒麟ビール株式会社広報部お客様センター所長
2013年	麒麟株式会社CSV本部コーポレートコミュニケーション部 お客様相談室長 (2017年同社退職)
2015年	公益社団法人消費者関連専門家会議 理事長
2017年	公益社団法人消費者関連専門家会議 顧問
2018年5月	公益社団法人消費者関連専門家会議 専務理事

\*独立行政法人国民生活センター特別顧問、消費者庁消費者志向経営の取組促進に関する検討会委員等を歴任。

2017年より消費者庁消費者教育推進会議委員

・プロフィールの詳細、顔写真は、下記の問い合わせ先にご連絡いただければ別途お送りいたします。

また、個別の取材にも応じますので、詳細は事務局長までご連絡願います。

◆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

◆参考

公益社団法人 消費者関連専門家会議

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。

ACAP(エイキャップ)は、英文表記の the Association of Consumer Affairs Professionals の略称です。

会員数	正会員名739名(569社) 全会員数862名 (2018年4月18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	<p>【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 <a href="http://www.acap.or.jp">http://www.acap.or.jp</a></p> <p>【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ビル TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900</p>



開会挨拶を行う島谷理事長



就任挨拶を行う坂倉新専務理事



タビオ株式会社の「はぎれわか」支援活動について紹介したお客様相談室の吉田室長



記念講演をされた麗澤大学大学院  
経済研究科の高教授

# ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事12名 監事3名

2018年5月11日

理事長(代表理事)	島谷克史(消費科学研究所)	専務理事(業務執行理事)	坂倉忠夫(個人会員)
理事	齋木茂人(日本ハム)	佐藤華子(東洋羽毛工業)	佐藤喜次(明治安田生命保険) 谷一暢樹(TOTO)
	中村利彦(日本製粉)	西部雅彦(三菱自動車工業)	羽鳥敏彦(アサヒビール) 村井正素(住友生命保険)
	村上直紀(小林製薬)	山下俊章(かんぽ生命保険)	
監事	久保田恭子(個人会員)	高倉孝生(個人会員)	前川 正(個人会員)

## 執行体制

●企画委員会 13名	委員長	村井正素(住友生命保険)		副委員長	高田かおり(生活品質科学研究所)	
	委員	江川 泰(日本適合性認定協会) 五味あゆみ(個人会員)		佐藤雄一郎(産業能率大学) 高木秀敏(ニトリ)		
		中島 愛(朝日生命保険) 中村 哲(個人会員)		平田 哲(個人会員)		
	女性活躍推進部会 6名	部会長	高田かおり(生活品質科学研究所)		五味あゆみ(個人会員) 竹内夏奈(産業能率大学)	
テーマ別研修部会 6名	委員	中島 愛(朝日生命保険) 奈良正夫(湖池屋)		藤脇智恵子(第一生命保険)		
	部会長	佐藤雄一郎(産業能率大学)		江川 泰(日本適合性認定協会) 高木秀敏(ニトリ)		
●総務委員会 8名	委員	中村 哲(個人会員) 藤賀政幸(サントリー・コミュニケーションズ)		松尾正二郎(個人会員)		
	委員長	佐藤喜次(明治安田生命保険)		副委員長 村松義彦(日清オイリオグループ)		
●広報委員会 9名	委員	川辺真理(個人会員) 久野和彦(テーブルマーク)		鈴木清隆(ニチレイフーズ)		
	委員	竹内牧子(全日本トラック協会) 奈良正夫(湖池屋)		宮本健吾(個人会員)		
●消費者啓発委員会 15名	委員長	山下俊章(かんぽ生命保険)		副委員長 小原裕子(ビジョン) 柳原由華子(個人会員)		
	委員	稲田英樹(SMBC日興証券) 今井竜司(ライオン)		川田 隆(個人会員) 坂田祥治(明治安田生命保険)		
●企業研修委員会 12名	委員	中西信夫(ヤマハ音楽振興会) 福田祐一(味の素冷凍食品)				
	委員長	谷一暢樹(TOTO)		副委員長 川島百合子(ナノスタイル)		
●交流活動委員会 11名	委員	安齋明義(中古二輪自動車流通協会) 石原多恵子(東洋ライス)		岩澤紀子(個人会員) 小野田和弘(東京ミッドタウンマネジメント)		
	委員	熊谷真次(日立コンシューマ・マーケティング) 竹沢英之(東京海上日動安心110番)		田中真理子(アルソア本社) 富田政江(個人会員)		
●西日本支部 51名	委員	堀越政行(エステー) 堀淵 茂(アキレス)		松本未知(コーセーコスメポート) 宮澤晶子(個人会員)		
	委員	渡辺智司(バスクリン)				
●企業研修委員会 12名	委員長	羽鳥敏彦(アサヒビール)		副委員長 三木繁(日清食品ホールディングス) 松岡信行(個人会員)		
	委員	相澤和子(個人会員) 荒川 弘(個人会員)		酒井由香(ジーネクスト) 里 淳子(ゼンショーホールディングス)		
●交流活動委員会 11名	委員	田中美津子(アサヒグループ食品) 谷本 清(個人会員)		花田昌士(日本生命保険) 紅田美恵子(個人会員)		
	委員	八木孝之(個人会員)				
●会員活動委員会 23名	委員長	佐藤華子(東洋羽毛工業)		副委員長 木村健一郎(サントリー食品インターナショナル)		
	委員	東 仁美(積水化学工業) 江口晃代(日本生命保険)		片岡康子(楽天) 幸山常男(個人会員)		
●西日本支部 51名	委員	下松 泰(味の素) 鈴木 裕(太陽生命保険)		竹内夏奈(産業能率大学) 村佐宣明(セブン-イレブン・ジャパン)		
	委員	渡邊直樹(トヨタ自動車)				
●西日本支部 51名	委員長	中村利彦(日本製粉)		副委員長 住 正宏(森永乳業) 田中智子(大京)		
	委員	赤岸 淳(ベッツファースト) 梅村 隆(個人会員)		小川 研(サッポロビール) 駒谷直樹(TOTO)		
●西日本支部 51名	委員	近藤 修(個人会員) 酒井由香(ジーネクスト)		佐藤竜也(カクヤス) 嶋倉順子(日本ロレアル)		
	委員	島田延治(JTB) 鈴木隆一(イトーヨーカ堂)		瀬戸 明(キリン) 高橋秀明(富士通)		
●西日本支部 51名	委員	中田耕平(日本たばこ産業) 永田依久(トヨタ自動車)		名越まさ代(サントップロジテム) 沼田秀毅(個人会員)		
	委員	野上田縁(損害保険ジャパン日本興亜) 藤嶋洋平(スタートトゥデイ)		牧内孝代(トリブ・インターナショナル・ジャパン) 武藤律哉(JPメディアダイレクト)		
●西日本支部 51名	支部長	齋木茂人(日本ハム)		副支部長 村上直紀(小林製薬)		
	支部運営 1名	運営幹事 朝倉公治(個人会員)				
●西日本支部 51名	啓発・交流部会 23名	部会長	村上直紀(小林製薬)		副部会長 金谷郁穂子(花王) 馬場新一(個人会員)	
		担当委員	大塚郁子(月桂冠) 玉置伸次(アイゼン)		野口昌則(個人会員) 吉田孝行(タビオ)	
●西日本支部 51名	啓発・交流部会 23名	運営幹事	赤林 幸(イカリ消毒) 五百川暢男(カルビー)		上野理恵(江崎グリコ) 大井明子(ハウス食品)	
		運営幹事	鬼澤康弘(生活協同組合コブこうべ) 上岡正典(加藤産業)		北川 篤(個人会員) 木全崇仁(ルシアン)	
●西日本支部 51名	啓発・交流部会 23名	運営幹事	高村峰成(シャルレ) 戸井田晃次(宝ホールディングス)		中本貴司(伊藤ハム米久ホールディングス) 新居由莉(イカリ消毒)	
		運営幹事	野畑 徹(ミルボン) 服部清隆(個人会員)		山本一行(京都生活協同組合) 山本泰三(個人会員)	
●西日本支部 51名	企業研修部会 10名	部会長	大塚康寛(マンダム)		副部会長 朝倉公治(個人会員) 金子裕一(個人会員)	
		運営幹事	植木雅子(タビオ) 植村知佐子(コンシェルジュ)		木谷あゆみ(イカリ消毒) 島谷剛成(ダイハツ工業)	
●西日本支部 51名	企業研修部会 10名	運営幹事	多田和代(サクラクレパス) 増田美也子(宝ホールディングス)		諸井浩一郎(シティーヒル)	
		部会長	榎 稔(江崎グリコ)		副部会長 信原正和(大阪いずみ市民生活協同組合)	
●西日本支部 51名	企業研修部会 10名	担当委員	田丸成彦(個人会員)			
		運営幹事	乙葉宗宏(レナウン) 尾松真次(ミズノ)		岸本智弘(造幣局) 齋藤康夫(関西テレビ放送)	
●西日本支部 51名	企業研修部会 10名	運営幹事	重富一紘(個人会員) 神宮字慎(ハウス食品)		武政二郎(個人会員) 戸倉光明(個人会員)	
		運営幹事	中島賢治(小林製薬) 藤谷博子(新日本製薬)			
●西日本支部 51名	中部地区部会 2名	部会長	村上直紀(小林製薬)		運営幹事 林 寿光(敷島製パン)	
		部会長	久保田一博(高橋酒造)		副部会長 藤谷博子(新日本製薬) 松延貴弘(やまやコミュニケーションズ)	
●西日本支部 51名	九州地区部会 4名	部会長	久保田一博(高橋酒造)		副部会長 藤谷博子(新日本製薬) 松延貴弘(やまやコミュニケーションズ)	
		運営幹事	本山武博(TOTO)			

特別顧問/高 巖(麗澤大学大学院経済研究科教授) 事務局長/清水きよみ ACAP研究所 担当/西部雅彦(三菱自動車工業) 所長/来島正男(個人会員)