

2016年1月20日

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

第1回ACAP消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」に4事業者 ACAP創立35周年記念式典で表彰

企業のお客様相談部門の責任者・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、所在地:東京都新宿区、理事長:坂倉忠夫)では、消費者庁の後援のもと、今年度より消費者志向経営の推進支援を目的とする「ACAP消費者志向活動表彰制度」を創設いたしました。この表彰制度は、企業、団体、個人が行う活動で、消費者志向経営の推進またはこれを支援する観点から称賛に値するものを「消費者志向活動章」として表彰するものです。

公募を受け、行政、消費者関連団体、事業者・事業者団体、有識者等で構成する選考委員会による厳正なる選考の結果、4事業者が選ばれました。1月19日開催のACAP創立35周年記念式典において発表し、表彰式を執り行いました。

ACAPでは本表彰制度が、消費者志向経営の推進の一助となることを期待し、取り組んで参ります。

1. 審査結果

「消費者志向活動章」受賞者・活動内容

(五十音順)

活動名・企業団体名	活動内容	評価ポイント
字幕付きテレビCMの放映 花王株式会社	2011年から字幕付きテレビCMを一部導入するとともに、その本格的な普及に向けて取り組みを行っている。国内の難聴者は約2000万人と推定されており、全人口の15%以上に相当する。今後高齢化が進むため、この割合はさらに増大していく。この取り組みは、難聴者に対して正しく情報を提供するだけでなく、病院や電車の中など音が出せない環境でも有益である。そして、この活動が2014年10月の字幕付きCM普及推進協議会の設立にもつながった。	地道な活動を継続的に実施し、消費者志向の企業姿勢がうかがえる。難聴者向けのみならず、高齢化社会に向けての先駆者としての取り組みであり、今後の展開と他企業への影響力に期待したい。
引越事業者優良認定制度 公益社団法人 全日本トラック協会	消費者と引越しサービスを提供する運送事業者との間の問題やトラブルへの対策として、2014年より自主的な認定制度である「引越事業者優良認定制度」を創設した。制度化にあたっては、2012年から行政、消費者関連団体、事業者団体等とも連携しながら検討を行ってきたもので、「安全・安心な事業者の見える化」、「引越業界全体のコンプライアンスの向上」、「引越における苦情やトラブルの防止」を目的としている。既に300以上の事業者が認定されている。	消費者行政と事業者団体の連携の取り組みであること、及び、業界として取り組むことにより中小規模の企業でも学びの機会が得られ、消費者志向経営の輪の拡大につながる。

<p>消費者教育教材を用いた消費者啓発</p> <p>第一生命保険株式会社</p>	<p>人生におけるリスクとその備えについて、すころく形式で楽しみながら学習する消費者教育教材。2004年に作成した「ライフサイクルゲーム」の大幅改訂版として、2012年に「ライフサイクルゲームⅡ～生涯設計のススメ～」を開発し、教材の無償提供及び出張授業等、地道に消費者教育支援活動を展開した。2012年4月以降、提供した教材数は15,000セットで、高校を中心に小学校から大学、消費生活センター、民間企業など幅広く活用されている。</p>	<p>この種の教育教材の先駆けとして教育・啓発に多く活用されているばかりでなく、次のステップを見すえさらに進化している点も評価できる。社員による出張授業も行い、社会貢献度も高い。</p>
<p>ご高齢のお客さまへの対応</p> <p>明治安田生命保険相互会社</p>	<p>高齢のお客さまへの対応として、「MY長寿ご契約点検制度」、「MY安心ファミリー登録制度」、「お客さま自身で加入内容を確認する取組み」、「地域を見守る活動」の4つの活動に取り組んでいる。特に「MY長寿ご契約点検制度」では、当社から積極的にお客さまの状況を確認し、より確実な保険金支払いにつながっている。また、「地域を見守る活動」では、人命救助や詐欺被害未然防止につながった実例も出てきている。</p>	<p>高齢化社会だからこそ求められる消費者志向の活動を、生命保険会社ならではの手法で本業の中で仕組み化している。その仕組みと地域の見守り活動としての社会貢献活動を連動させて展開している点はとりわけ素晴らしい。</p>

2. 募集概要

(1) 募集期間 2015年11月1日～11月30日

(2) 被表彰者 企業または団体もしくは個人

(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

(被表彰候補の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	大東文化大学大学院経済研究科／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
	高山 靖子氏	株式会社資生堂顧問
	坂倉 忠夫	公益社団法人消費者関連専門家会議理事長

(5) 応募件数 15件

◆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)

企業や団体のお客様相談部門の責任者・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 742名(575社)。全会員数871名 (2015年12月16日現在)
理事長	坂倉 忠夫 (さかくら ただお) キリン株式会社
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 http://www.acap.or.jp</p> <p>【大阪事務所】 〒540-0028 大阪府中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900</p>



審査結果について講評をされる国民生活センター理事長の松本審査委員長



「消費者志向活動章」受章の皆さま(前列左より、花王、全日本トラック協会、第一生命保険、明治安田生命保険)。後列は審査員