

消費者志向経営の推進のために

例会

東京、大阪を中心に例会を開催し、主に会員企業の事例紹介や外部講師を招いて、消費者問題をテーマとする講演会を定期的に行っています。



毎月、講演会を開催（主に東京・大阪）

研修

新任者、窓口担当者、実務者、管理者向けの階層別、ISO 10002/JIS Q 10002(苦情対応マネジメントシステム) 社内構築講座など、実践的な知識を吸収し、お客様対応のプロを育てる研修を行っています。



ACAP ならではの実践的な研修を実施

自主研究会・業種交流会

消費者対応の事例研究、消費者問題関連法、リスクマネジメント、CS、社会的責任(SR)、SDGs など、さまざまなテーマの研究会が開催され、熱心な討議が繰り広げられています。異業種交流、人的ネットワーク形成の場としても高い評価を得ています。



くらしに役立つテーマで自主研修を開催

施設見学会

企業のコールセンターや工場、テスト機関、公的施設など、通常は見学がむずかしい施設を対象とした見学会を開催しています。



委員会、審議会などへの委員の派遣

消費者庁消費者教育推進会議、経済産業省日本工業標準調査会、地方公共団体（都府県市等）の消費生活審議会・消費者教育推進協議会、国民生活センター、日本規格協会、消費者教育支援センター、民間総合調停センターなどの多数の会議に、消費者問題に関する専門家として委員を派遣しています。

セミナーの開催

消費者志向経営の推進に向けて、企業経営者を対象とした消費者志向経営トップセミナーを開催しています(日本経済団体連合会、消費者庁と共催)。



経営者を対象に開催する消費者志向経営トップセミナー

「消費者志向経営の推進」サイトの公開

消費者志向経営を広く推進することを目的に、「消費者志向経営の推進」サイトをACAPホームページに公開しています。ACAPの取り組みのほか、社内に消費者志向経営を浸透させるための解説や自社の進捗度を測るチェックツールなどを掲載しています。「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に参加するACAP会員企業一覧を掲載し、「消費者志向自主宣言」サイトとリンクしています。また、ACAP会員企業の取り組み事例レポートも掲載しています。



「消費者志向経営推進組織」における活動

ACAPIは、2016年10月に発足した事業者団体や消費者団体、消費者庁で構成される「消費者志向経営推進組織」の中心メンバーです。「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に積極的に協力しています。

行政や消費者関連団体との交流

消費者庁や経済産業省、農林水産省、消費者委員会、国民生活センター、消費生活センター、製品評価技術基盤機構、全国消費生活相談員協会、NACS、適格消費者団体など、行政、団体と意見交換を行っています。また、各国のACAP同様の組織からなるSOCAP インターナショナルに加盟し、OCAP（韓国）、SOCAP（アメリカ）などと海外交流をしています。



消費者庁幹部とACAP 会員企業役員との懇談会

消費者啓発のために

出前講座、講師派遣

消費生活センターや消費者団体などのご要望に応じて、消費者、消費生活相談員、児童・生徒などを対象とした啓発講座に講師派遣や出前講座を行っています。また、大学では授業への講師派遣のほか、単位認定講座としてACAP 講座を実施しています。



大学で実施するACAP 講座



行政などが実施する講座に講師を派遣

消費生活展への参加

地方公共団体や中央省庁、団体などが主催する消費生活展に協力し、消費者啓発資料の配布、「ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示」を実施し、企業のお客様相談室に寄せられた消費者の声を製品・サービスの改善などに活かした事例を紹介しています。



各地でACAP 消費生活展を開催



消費生活展でくらしに役立つセミナーを実施

ACAP 消費者啓発資料常設展示コーナーの開設

全国の消費生活センターや国民生活センター、大学などの協力を得て、「ACAP 消費者啓発資料常設展示コーナー」を開設し、会員企業・団体やACAP が作成した消費者啓発資料を展示・配布しています。一部の同コーナーでは「ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示」を行っています。



消費者の声を活かした製品展示（北九州市立消費生活センター）



暮らしに役立つ資料を展示・配布（東京都消費生活総合センター）

消費者市民社会に向けての情報発信

ACAP 機関誌『FORUM』の発行

ACAP機関誌『FORUM』を発行し、会員企業、全国の消費生活センター、有識者などに配布しています。消費者問題や消費者行政の動きから、会員企業の先進事例まで、さまざまな情報を掲載してお届けしています。



年4回発行する機関誌『FORUM』

ホームページによる情報発信

消費者市民社会の形成に向けて、有効な情報を収集し、ホームページを通じて、消費者の皆さまにお届けしています。



生活に役立つ「くらしのおすすめ情報」

衣・食・住はもちろん、健康・美容・育児など、日常生活に役立つ「くらしのおすすめ情報」をACAP ホームページに掲載しています。安全で豊かなくらしのために、ぜひご利用ください。



「バーチャル工場(施設)見学」

インターネットを通じ、工場見学の疑似体験ができるバーチャル見学サイトをACAP ホームページに公開しています。児童・生徒を対象に、授業における教材として、また家庭でもモノづくりの仕組みや工程などを学ぶことができます。

「従業員への消費生活教育」

従業員への消費者教育を支援するため、製品・サービスの安全・安心に関する資料、契約や悪質商法の被害防止などのための資料、出前講座や消費生活に関する資格の案内などをACAP ホームページに掲載しています。事業者が従業員に向けて行う消費生活に関する研修などにご活用ください。

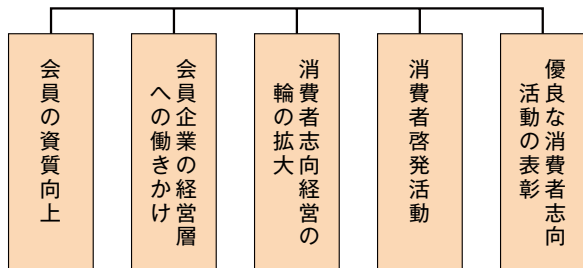
ACAPにおける消費者志向経営の定義と推進のための5つの活動

2015年、ACAPにおける消費者志向経営を下記のように定義し、これを推進するための5つの活動を実施しています。

ACAPにおける消費者志向経営の定義

消費者志向経営とは、事業者が社会の一員としてその責任を十分に理解し、消費者の権利・利益を尊重し、消費者視点に基づいた事業活動を行うとともに、持続可能な社会に貢献する経営のあり方

消費者志向経営の推進のためのACAPの活動



ACAPの沿革

1980年10月	任意団体ACAP設立 正会員152名、特別会員47名でスタート
12月	機関誌「FORUM」創刊
1981年1月	第1回ACAPサロン(現在は例会と改称)
1982年11月	関西支部発足(現 西日本支部)
1983年5月	第1回ACAPフェスティバル(消費者啓発展)開催
1985年5月	社団法人消費者関連専門家会議 設立
10月	創立5周年記念ACAP賞論文表彰(以降、消費者問題に関する「わたしの提言」募集を実施)
1990年10月	創立10周年、経団連会館で「ワールドCAP会議」開催
1997年6月	初のACAP出前講座開催(相模女子短期大学)
1999年7月	大阪府に初の「ACAP消費者啓発資料常設展示コーナー」を開設
2000年5月	創立20周年記念事業として「お客様相談室」刊行(日本能率協会)
2007年7月	ACAP研究所設立
2009年6月	ACAPシンポジウム2009開催(東京)
2010年9月	ACAP創立30周年記念シンポジウムを大阪で開催。以降、東京・名古屋(10月)、福岡(2011年2月)で開催
2011年1月	ACAP創立30周年記念式典開催(東京・大阪)
5月	「ACAP賞」創設、消費者月間シンポジウムで表彰式
2012年4月	公益社団法人に移行
5月	平成24年度消費者支援功労者表彰「内閣総理大臣表彰」受賞
12月	第1回「消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会」開催(以降、毎年開催)
2013年11月	「消費者志向経営トップセミナー」を開催(以降、毎年実施)
2014年3月	「ACAP消費者教育支援基本方針、行動基準」制定
10月	会員制度改定・一般会員制度創設
2015年10月	ISO 10002の普及・推進により経済産業省工業標準化事業表彰「経済産業大臣表彰(組織)」受賞
11月	「ACAP消費者志向活動表彰」制度創設
2016年1月	「ACAP理念」策定
10月	消費者志向経営推進組織へ参加

ACAP消費者志向活動表彰制度

2015年から事業者の消費者志向経営を推進する目的で、「ACAP消費者志向活動表彰」制度を設けています。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。



称賛に値する消費者志向活動を表彰(2018年度)

ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」

1985年から毎年、消費者問題に関する「わたしの提言」と題した論文募集を行っています。全国から多数の応募があり、最優秀賞には内閣府特命担当大臣賞が授与されます。テーマや応募要領などは、ACAPホームページでご案内しています。



優れた論文を表彰

中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」

若年層の消費者教育を目的として、2015年から、ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の応募資格に中学生を加え、作文コンクールを実施しています。消費生活に関する自由なテーマについて、中学生の視点で捉えた“気づき”をもとに、課題や疑問、その解決策をまとめてもらうものです。



～消費者関連分野の専門性を有する研究所～ ACAP研究所



ACAP研究所は、グローバル・メディア情報、くらしの安全、高齢のお客様対応、従業員への消費生活教育などの研究活動、会員の意識調査や企業の消費者対応体制の実態調査などの調査活動を推進しています。これらの活動を通じて、ACAPが行う事業、活動への支援、会員の資質向上への支援および公益性の高い社会への貢献活動に取り組んでいます。

消費者問題に関する「わたしの提言」や冊子などは、ACAPホームページで詳しく紹介しています。

<https://www.acap.or.jp>

ACAP

検索



2019年9月発行



活動のご案内

消費者と企業の共生をめざして



消費者関連専門家会議(ACAP)は1980年の設立以来、消費者・行政・企業の相互理解を深め信頼を高める“かけ橋”として活動しています

公益社団法人

消費者関連専門家会議

〒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

<https://www.acap.or.jp>

ACAPとは

消費者関連専門家会議は、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。

ACAPの概要

創立 : 1980年10月
理事長 : 村井 正素(住友生命保険相互会社)
特別顧問: 高 巖(麗澤大学大学院経済研究科教授)
会員数 : 正会員720名(557社)
全会員数 843名(2019年7月17日)

ACAP理念

ACAP 創立 35 周年を機に、ミッション、ビジョン、行動指針を策定しました。

企業の消費者関連部門は、消費者と企業の信頼関係の要であり、消費者志向経営を実現する使命を担っています。私たち消費者関連専門家会議(ACAP)は、消費者志向事業者団体として、以下の理念に基づき行動します。

ACAP理念

Mission【使命】

社会、経済の健全な発展と国民生活の向上に寄与する

Vision【目指す姿】

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

Value【行動指針】

行動指針

- 1 私たちは、消費者の権利を尊重し、消費者の相談や苦情に誠実・公正に対応することで消費者の満足向上に努めます
- 2 私たちは、消費者啓発に役立つ情報を広く社会に発信し、消費者の自立を支援します
- 3 私たちは、消費社会の課題を的確に把握し、消費者の期待や信頼に応え、消費者志向経営の推進に努めます
- 4 私たちは、消費者の声を企業のトップマネジメントや関連部門に伝え、商品・サービスなど企業活動の品質向上に努めます
- 5 私たちは、消費者市民社会の実現に向け、消費者・行政・事業者との連携と信頼の構築を図ります