

# 2017年度 ACAP 運営基本方針及び事業計画

(2017年4月～2018年3月)

## 運営基本方針

### 1. 消費者志向経営の推進へ向けての活動の加速

各組織が横断的となり組織一丸となって活動を行うとともに、消費者関連部門からの社内浸透、経営トップへの働きかけを推進する。

### 2. 会員ファーストの視点での活動の選択と集中

会員の資質向上と会員企業の成長に向け、会員視点に立った活動の見直し・充実・進化を図る。

### 3. 持続可能な組織へ向けての組織力充実

アクティブ会員を増やすとともに会員の力を結集し、全員参画による会員力の最大化と将来に向けた組織基盤の強化を目指す。

## 事業計画

### I. 企業の消費者志向経営の推進と健全で安全・安心な消費社会の実現

#### 1. 消費者問題に関するセミナー事業

##### (1) 消費者力の向上に関する教育・啓発

- ・学校や地域社会、職域を対象とする消費者教育への支援
- ・地方公共団体等が開催する消費者啓発講座への講師派遣

##### (2) 行政・団体等との共催または連携によるセミナーの実施

- ・経営者層を対象とするセミナーの開催～「消費者志向経営トップセミナー」等
- ・地方自治体や消費者関連団体と連携したセミナーの開催

##### (3) 企業等を対象とした研修の実施

- ・消費者対応部門の職員を対象とする階層別研修～新任者、窓口担当者、管理者等
- ・消費者対応に関するスキルアップの研修～モニタリング・コーチング、メール対応等

##### (4) オープン講座・シンポジウムの開催

- ・企業関係者以外にも参加可能な消費生活に関する一般公開のシンポジウム、セミナー等

#### 2. 消費者問題に関する啓発展示事業

##### (1) 消費生活に関する啓発資料展示

- ・消費生活センターの「ACAP 消費者啓発資料常設展示コーナー」設置の推進
- ・常設展示コーナーの設置機関の拡大～大学や消費生活センター以外の行政機関等

##### (2) 消費者啓発展への出展・参加、啓発資料の提供

- ・地方自治体が主催する消費者啓発事業への協力・連携の推進

### 3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供

- (1) ACAP 研究所における研究会活動の推進と研究成果の情報発信
  - ・常設の研究会の運営～消費者関連 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、消費者志向経営を考える研究会
  - ・「ACAP 研究所ジャーナル」第 10 号の発行
- (2) 調査活動と情報提供
  - ・企業の消費者対応に関する実態調査の必要に応じた検討・実施
  - ・例会やシンポジウム等の場を活用した会員企業および社会への情報発信
- (3) 交流事業の推進
  - ・行政や関連団体との交流およびネットワークの構築
  - ・行政の審議会および消費者関連団体等の委員会への委員派遣
- (4) 対外広報・情報提供、コミュニケーション活動の推進
  - ・広報リリース、公式見解（パブリックコメント）募集への積極的な対応
  - ・ホームページ、機関誌“FORUM”等による消費者関連の有用情報の発信
  - ・マスコミとのネットワーク構築

### 4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業

- (1) 「ACAP 消費者問題に関する『わたしの提言』」の募集・表彰
  - ・消費者問題等の動向に則した提言テーマの設定
  - ・中学生部門の継続による若年層への消費生活知識の普及
- (2) 「ACAP 消費者志向活動表彰」の募集・表彰
  - ・消費者志向経営の推進に寄与すべく自薦・他薦数の拡大
  - ・表彰企業の活動内容を広く発信することによる消費者志向経営への寄与

### 5. 企業の消費者志向経営のための支援事業

- (1) 苦情対応マネジメントシステム（ISO/JIS Q 10002）導入支援
  - ・マネジメントシステム構築のための講座の開催～逐条理解、導入準備、社内文書化
  - ・自己適合宣言に関する支援の推進～第三者意見書発行、宣言企業による情報交換会等
  - ・内部監査員養成に向けた支援活動
- (2) 消費者対応体制の整備や対応力向上のための「事業者相談事業」の推進
  - ・企業の消費者対応力の向上支援のための体制強化～相談対応、講師派遣、出前研修等
  - ・中小企業への対象拡大を企図した他 HP 等の活用による PR の推進
- (3) 企業の消費者関連部門の機能強化支援
  - ・「ACAP『消費者対応部門』進化度合いチェックマトリックス」活用の促進
- (4) 消費者志向経営推進組織の一員としての活動
  - ・「消費者志向経営自主宣言・フォローアップ活動」の促進
  - ・消費者志向経営の進捗状況を確認するためのツールや情報の提供

## II. 会員の資質向上の推進

### 1. 例会、セミナー・シンポジウムの開催

- ・東京、大阪、名古屋、福岡等の拠点地域での定期的な開催
- ・会員を対象とした消費者対応に関する研修会
- ・「女性活躍推進部会」による、会員企業の「女性支援プログラム」の展開

### 2. 自主研究会・業種交流会活動の実施

- ・自主研究会～東京 12 グループ、大阪 5 グループ、中部 1 グループ、九州 1 グループ
- ・業種交流会～大阪 4 グループ

### 3. 施設見学会の開催

- ・コールセンターや工場、公的施設等の見学と意見交換の実施

## III. 組織力の充実と持続可能な組織基盤の強化

### 1. 会員の拡大・会員フォロー事業の推進

#### (1) 組織横断による総合的な取り組み

- ・未入会企業への積極的なアプローチときめ細かなフォロー
- ・新入会員に対する入会時説明会の充実と活動分野の意向確認、個別面談等フォロー活動
- ・一般会員を対象とする懇談会の実施

#### (2) 会員企業、会員企業役員とのつながりの強化

- ・会員企業役員と中央行政との交流機会の設定～消費者庁幹部と企業役員との懇談会
- ・会員企業役員とのつながりを強化するための情報提供活動の推進

#### (3) 地区部会、地方会員への活動支援

- ・中部地区部会、九州地区部会における活動や自主研等の活性化
- ・行政の要請に基づく必要に応じた地方会員支援の実施

### 2. 広報・コミュニケーション活動の推進

- ・機関誌“FORUM”、“WEB FORUM”の発行
- ・ホームページを活用した消費者対応に関する各種情報発信、コミュニケーションの強化

### 3. 安定した財務基盤の確立

- ・適正な収支管理と正味財産の一定水準確保
- ・予算進捗を踏まえた機動的な対応措置の実行
- ・社会の情勢と企業等の新たなニーズをふまえた新規事業の検討

### 4. 柔軟な組織運営と会員人材の育成および任用

- ・持続可能かつ柔軟な組織体制構築の検討
- ・執行運営に携わる人材の発掘と育成

### 5. プロジェクト運営による重点テーマの検討

- ・消費者志向経営の推進施策の検討
- ・創設 10 年を迎えた「ACAP 研究所」のあり方等

以上