

2016年度 ACAP 事業報告

(2016年4月～2017年3月)

概況

2015年度に定めた「社会、経済の健全な発展と国民生活の向上に寄与する」というミッションと「消費者志向経営の推進により消費者市民社会の実現に貢献する消費者志向事業者団体」というビジョン、行動指針であるバリューのもと、2016年度は「消費者志向経営の推進へ向けての活動の加速」「会員満足の視点に立った活動の充実・見直し・進化」「持続可能な組織基盤の整備」の3点を基本方針として活動を展開した。

特に、消費者志向経営の推進に関しては、消費者庁や事業者団体、消費者団体等で構成される消費者志向経営推進組織のメンバーに参加し、ACAP全体の取組みとしてプロジェクトを組織することにより「消費者志向自主宣言」を会員会社に向けて呼び掛けるなど推進の輪の拡大を図った。また、第2回「ACAP消費者志向活動表彰」を実施し、ACAPのホームページに「消費者志向経営の推進」のページを開設することによって関連情報の提供にも努めた。

消費者啓発活動としては、第32回「ACAP消費者問題に関する『わたしの提言』」の表彰ならびに中学生を対象とする「消費生活に関する作文コンクール」を前年に続いて実施した。

事業者に向けた活動では、日本経済団体連合会、消費者庁との共催で、第4回「消費者志向経営トップセミナー」をはじめACAP研究所の研究会活動と調査活動、さらにISO/JIS Q 10002の普及活動、事業者相談事業等を推進した。

交流活動では、消費者庁をはじめとする中央行政、地方行政および適格消費者団体や消費者関連団体等との積極的な交流を図り、ネットワークの構築に努めた。

会員に向けての活動としては、例会や施設見学会の充実に努めたほか、研修事業においては新任者やマネジャー等の階層別研修やEメール対応などスキルアップの研修も実施した。

2016年度は公益社団法人への移行5年目となる節目の年度となり、会員各位ならびに関係者の協力のもと、新規の企画をはじめ以下のとおり、多くの意義ある活動を実行することができた。

事業別報告

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. 消費者志向経営の推進に関するセミナー、研修

(1) ACAP主催のセミナー

①2016 ACAP 消費者関連セミナーin 名古屋 (10月・参加者 84名)

企業の消費者志向経営の推進に向けて、企業の取組みと行政や消費者との連携がいかにあるべきかを考えるセミナーを開催した。

(2) 行政・団体等との共催セミナー

①2016ACAP・東海お客さま相談研修会 合同セミナーの開催 (7月)

②東京都・ACAP共催講座「会社を動かすのは“あなたの声”～商品開発はお客様相談室から～」(9月)

③「2017消費志向経営トップセミナー」を日本経済団体連合会・消費者庁と共催 (2月)

4回目の今回は、消費者志向経営の先進企業の講演、パネルディスカッションの他、「ACAP消費者志向活動表彰」の表彰式、消費者庁長官より「消費者志向自主宣言」企業名の公表を行い、企業経営層等250名が出席した。

(3) 企業、事業者を対象とした研修

企業の消費者対応力の充実、お客様満足度の向上を目的として各種研修会を実施した。

①消費者対応部門階層別研修（東京6回、大阪2回）

新任者研修、窓口担当者研修、マネジャー研修など

②消費者対応のスキルアップ研修（東京2回、大阪5回）

法的対応研修、モニタリング・コーチング研修、Eメール文書作成研修など

③ISO/JIS Q 10002 普及に向けた研修

苦情対応マネジメントシステム構築講座(逐条理解・導入準備コース)（各2回）、
内部監査員養成講座(2回)、社内規程文書化コース(2回)

(4) 出張講座・講師派遣

①出張講座

大東文化大学、立正大学、目白大学、関西学院大学、神戸大学、神戸学院大学等

②講師派遣

・地域社会(地方公共団体・消費生活センター等)

神奈川県、東京都目黒区、岐阜市、名古屋市、大阪府、大阪市、高槻市、京都市、
茨木市、豊中市、大仙市、柳井市等

・行政・地方公共団体、業界団体等

消費者庁、国民生活センター、近畿農政局、日本消費者協会、全国消費生活相談員協会、
日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、日本ヒープ協議会、産業人
材研修センター、消費者教育支援センター、日本消費者教育学会、日本訪問販売協会、
消費者市民社会をつくる会、全国工業高等学校長協会等

2. 消費者問題に関する啓発展示事業

(1) 消費者啓発資料の常設展示コーナーの設置、運営

全国49カ所の消費生活センター等において常設展示コーナーを運営

新規設置は7カ所(大東文化大学、徳島県、山梨県、豊中市、伊丹市、台東区2カ所)

(2) 消費者啓発展への出展・参加、啓発資料の配布

地方自治体主催の消費者啓発展に参加・協力し「消費者の声を活かした製品・製品パネル展示」や消費者啓発資料の展示・配布を実施した。

東京都、大阪府、京都府、滋賀県、兵庫県、名古屋市、茨木市、日立市、台東区等

3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業

(1) ACAP 研究所における研究会活動

①消費者関連 JIS 研究会

消費者関連3規格中 ISO/JIS Q 10002 の自己適合宣言済み企業の第2回意見交換会を実施し、規格導入後の課題等について検討した。10002 の改定(2015年)に伴い ACAP 構築講座テキスト等の改訂を進めるとともに、普及に資するツール開発(啓発用パンフレット、中小規模の相談室へのアプローチ、トップへの説明用資料等)に取り組んだ。

②グローバル・メディア情報研究会

消費者対応部門におけるオムニチャネルの活用、特にソーシャルメディアに取り組む場合の意思決定の手順とチェックリストを作成。手順案は、例会等でも報告し追加修正した。次期テーマの「お客様対応ツールとしての AI」の情報収集を行った。

③消費者志向経営を考える研究会

消費者庁「消費者志向経営の取組促進に関する検討会報告書」の取組項目に沿って企業の消費者対応部門の課題についてマップ作成を行った。各企業の現状把握のため、会員企業を対象に「消費者志向経営に関するアンケート」を実施し、調査結果を公開した。

④安全安心な表示の研究会

改正景品表示法に関する企業内の管理体制措置対応チェックリストを作成し、ホームページに公開した。安全な生活用製品提供への具体的な施策を検討するために、関連事業者団体等との意見交換会を行った。

(2) 調査活動による情報提供と研究成果、論文等の発行

①企業の消費者志向経営に関するアンケート調査（9～10月）と結果の公表（2月）

②「ACAP 研究所ジャーナル No. 9」の発行（6月）と各種研究成果の公表

- ・自社の CSR 取り組み状況を把握するための CSR 取り組みチェックシート（6月）
- ・お客様相談部門におけるソーシャルメディア活用意思決定手順書（6月）
- ・改正景品表示法表示等の管理上の措置対応自己評価チェックシート（8月）

(3) 交流事業の推進

中央行政、団体との交流の推進、ネットワークの構築を目的とし以下の事業を展開した。

- ・消費者庁との月次情報交換
- ・国民生活センター情報相談部との懇談会（4月）
- ・経済産業省商務流通保安グループと消費者団体との定例懇談会
- ・消費者志向懇談会 in 福岡（6月）
- ・消費者庁職員対象「消費者目線獲得のための研修」に会員企業が協力（7～9月、10社）
- ・消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員の懇談会（9月、会員企業 20社の役員が出席）
- ・全国消費生活相談員協会との懇談会（9月）
- ・経済産業省消費者相談室との交流会（10月）
- ・消費者庁「消費者志向経営推進組織キックオフシンポジウム」への参加（10月）
- ・「高齢者の消費行動に関する行政・関連団体（消費者庁、神奈川県、全国消費生活相談員協会）との意見交換会」を開催（10月）
- ・京都消費者契約ネットワークとの交流会（11月）
- ・UAゼンセンとの情報交換会（2月）

(4) 情報提供、コミュニケーション活動の推進

機関誌やホームページを媒体とし、消費者関連の有用情報の提供を実施した。

①機関誌「FORUM」を4回発行（vol.232～235）

- ・「消費者志向経営トップインタビュー」を新企画としてシリーズで掲載

②ホームページの充実

- ・「ACAP 従業員への消費生活教育」（12月）、「消費者志向経営の推進」の開設（3月）
- ・「ACAP バーチャル工場(施設)見学」「ACAP 暮らしのおすすめ情報」等の内容充実

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

①第31回の表彰を消費者月間に実施（5月）

- ・受賞作6作品のうち最優秀賞に内閣府特命担当大臣賞を授与
- ・中学生を対象に加え実施した「消費生活に関する作文コンクール」の表彰

②第 32 回の応募受付と審査ならびに表彰の実施（1 月）

- ・受賞作 6 作品のうち最優秀賞に内閣府特命担当大臣賞を授与
- ・中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」の実施と表彰

(2) ACAP 消費者志向活動表彰の募集・表彰

第 2 回表彰を実施し 5 つの活動（4 企業 1 団体）に「消費者志向活動章」を授与（2 月）

- ・生活協同組合連合会大学生協関西陸事業連合、損害保険ジャパン日本興亜株式会社、日本生命保険相互会社、パナソニック株式会社、パナソニック株式会社アプライアンス社

5. 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）普及・社内構築支援

ISO/JIS Q 10002 普及のための講座や第三者意見書発行事業を展開

- ・第三者意見書、適合性評価報告書の発行（2 社）
- ・社内構築のための規程作成のアドバイスおよび出前講座の実施（7 社）

(2) 消費者対応の体制整備や対応力向上のための事業者相談事業の推進

10 の企業・団体からの依頼により全国 13 都道府県で 37 回の講座（出張講座、講師派遣等）を実施した。

II. 会員の資質向上

1. 会員の資質向上のための事業

(1) 例会、セミナー等の開催

- ・消費者問題、消費者とのコミュニケーション、消費者志向経営の推進に向けた課題に関して、行政や企業から講師を招き、東京で 9 回、大阪で 8 回、福岡で 1 回開催
- ・消費者対応部門の基礎知識の習得、ACAP の活動を学ぶための「新入会員研修」「ACAP 塾」を東京で 5 回、大阪で 3 回開催
- ・消費者対応部門に所属する女性を対象にした「マインド・アップ講座」を 3 回開催

(2) 自主研究会・業種交流会活動の実施

- ・西日本支部において 4 グループの業種交流会を定期開催
- ・東京で 12 グループ、大阪で 6 グループ、名古屋・福岡で各 1 グループの自主研究会を定期開催

(3) 施設見学会の開催

会員の知識充実、消費者対応に関する知見の拡大を目的に会員企業や団体の施設等の見学会を実施し、質疑応答ならびに意見交換を実施した（東京 4 回、大阪 2 回）。

III. 組織力の充実・強化

1. 会員拡大・会員フォロー事業の推進

(1) 組織横断の連絡会議を基軸とした総合的な取り組み

①入会検討企業への対応

ACAP を正しく理解してもらうために、例会の「お試し参加」のお誘い、理事や入会候補起業と同じ業態である会員からの入会意義等の解説などのきめ細かな対応を実施した。

②一般会員の活動参加、交流の推進

2015 年度に新規に設置した「一般会員」と理事、執行委員との懇談会の開催し、ACAP の取組みを解説するとともに意見交換を実施した（9 月）。

(2) 会員企業、会員企業役員層との繋がり強化

消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会（9 月）、「消費者志向経営推進組織キックオフシンポジウム」（10 月）、「2017 消費志向経営トップセミナー」（2 月）等の開催、および講師等での登壇依頼により、会員企業との繋がりを推進した。

(3) 地区部会、地方会員への活動支援

中部地区部会、九州地区部会および西日本支部会員への支援
「ACAP 消費者志向懇談会 in 福岡」（6 月）、「2016 ACAP 消費者関連セミナー in 名古屋」（10 月）等セミナーの開催を機に各地区部会への支援を実施した。

2. 会員相互のコミュニケーションの推進

(1) 機関誌「FORUM」、「WEB FORUM」等を活用した連携の促進

「Watch the お客様相談室」、「私のオフィス紹介」等のシリーズ記事により、会員企業の取組みを紹介した。

(2) ホームページ(会員ページ)の充実

自主研究会や施設見学会、例会や研修会の案内、実施報告等の情報をタイムリーに紹介し会員会社の横断的な連携の強化に努めた。

IV. 持続可能な組織基盤の強化

1. 安定した財務基盤の確立

事業内容の充実を検討し、収入の増加に努めるとともに経費の抑制、予算の進捗管理の見える化等を推進し、年度収支の黒字を確保した。

2. 柔軟な組織運営と会員人材の育成、活用

理事会プロジェクトとして「最適な組織・人材育成体制検討プロジェクト」を組織し、委員会や部会の連携や協働、横断的な組織運営を検討した。
役員、執行委員候補者人材の把握・育成と理事立候補制度の見直しも含めて討議し結果、規程の改訂等も視野に、次年度に向けて、所管委員会で継続して検討することとなった。

3. 適切な組織統治

公益社団法人への移行から 4 年を経過し、会員制度の円滑な運営を目指し、各執行組織の分掌や権限等に関して、現状をふまえての規程・規則等の見直しにも着手した。

以上