

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

2 0 1 7 （平成 2 9）年度
(2017 年 4 月～2018 年 3 月)

事業活動記録



I ACAP の現況・・・1	5. 消費者志向経営のための支援事業・・・24
1. 会員の状況・・・1	◇ISO/JIS Q 10002 普及のための活動・・・24
2. 財務状況・・・1	◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談 24
3. 外部委員等・・・1	
4. 後援・協賛・・・2	6. 会員の資質向上のための事業・・・24
	◇例会・・・24
II 組織運営・・・2	◇自主研究会・業種交流会・・・27
1. 定時総会・・・3	◇会員対象研修・・・28
2. 理事会・・・3	◇施設見学会・・・30
3. 監査等・・・4	◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム 31
	◇一般会員懇談会・・・31
III 事業活動・・・4	◇その他・・・31
1. 消費者問題に関するセミナー事業・・・4	7. 広報・情報発信活動・・・31
◇オープン講座・・・4	◇ニュース・リリース・・・31
◇行政・団体等との共催講座・・・5	◇メディア・リレーション・・・32
◇出前講座・・・5	◇WEB FORUM (会員向け)・・・32
◇講師派遣・・・8	◇公式見解、パブリックコメント発信・・・32
◇企業向けセミナー＜消費者対応部門向け実務研修＞11	
◇ // <ISO/JIS Q 10002 普及のための研修＞・・・14	8. その他組織別活動・・・32
	◇東西執行会議等・・・32
2. 消費者問題に関する啓発展示事業・・・15	◇役員等研修会・・・33
◇消費生活センター常設展示コーナー・啓発資料	◇各組織 会議・・・33
の提供・・・15	◇プロジェクト・・・33
◇消費者啓発展への出展・参加・・・15	
	IV 付表・・・34
3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業 16	ACAP2017 年度記事掲載リスト・・・34
◇研究会の開催・・・16	ACAP2017 年度役員・執行体制・・・36
◇自主調査・・・16	ACAP2017 年度組織図・・・37
◇研究調査にもとづく報告書等の作成、消費者関	
連情報の配信・・・16	
◇消費者行政・消費者団体・海外団体等との交流	
事業・・・17	
◇外部会合への委員等派遣・・・21	
◇消費者関連情報の提供・・・22	
◇ホームページでの情報提供・・・22	
4. 消費者問題に関する提言事業・表彰事業・・・22	
◇消費者庁消費者支援功労者表彰・・・22	
◇「消費者問題に関するわたしの提言」	
募集・表彰・・・22	
◇ACAP 消費者志向活動表彰・・・23	

I ACAP の現況

1. 会員の状況

(人・社)

[時点]	正会員	社数	個人会員	特別会員	一般会員	賛助会員	全会員数
2017/4/19	747	582	86	5	29	1	867
2017/5/17	742	577	85	5	28	1	860
2017/6/28	741	574	84	5	28	1	858
2017/7/19	741	574	84	5	28	1	858
2017/9/20	744	575	85	5	29	1	863
2017/10/18	746	577	85	5	30	1	866
2017/11/15	747	578	85	5	30	1	867
2017/12/20	750	580	85	5	31	1	871
2018/1/17	751	580	85	5	31	1	872
2018/2/21	754	582	86	5	31	1	876
2018/3/14	754	581	86	5	32	1	877

2. 財務状況

2017 年度は、前年度 932 万円の事業収支黒字決算を受けてスタートした。予算の月次進捗の確認や現預金残高の照合など支出入管理の徹底を図るとともに、収入面では、事業者相談事業や各種研修事業、講演会等への講師派遣に関する謝金収入など事業収入増に努めた。また支出面では、各執行組織における活動予算や管理費予算をきめ細かく管理し、経費使用が適正かどうかを確認することにより節減に努めた。これらの対応により、単年度収支 1,249 万円の黒字を計上した。

<主な財務数値>

- ・一般正味財産 66,948,636 円 (前年度比 15,513,532 円増)
- 資産合計 82,768,876 円 (前年度比 12,688,174 円増)
- 負債合計 15,820,240 円 (前年度比 2,825,358 円減)
- ・基本財産 19,830,401 円 (前年度比 140 円増)
- ・単年度収支差額 12,492,008 円

3. 外部委員等*活動実績は、Ⅲ 事業活動 3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業 ◇外部会合への委員等派遣に記載 島谷克史 理事長

- ・経済産業省 日本工業標準調査会 臨時委員 (消費生活技術専門委員会)
- ・神戸市 消費生活会議 委員
- ・神戸市 消費者苦情処理審議会 委員
- ・国民生活センター 特別顧問
- ・消費者教育支援センター 消費者教育教材資料表彰委員会 委員
- ・日本産業協会 評議員
- 佐藤喜次 専務理事
 - ・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員
 - ・東京都 消費生活対策審議会 委員
 - ・東京都 消費生活総合センター運営協議会 委員
 - ・横浜市 消費生活審議会 委員
 - ・日本規格協会 標準化と品質管理全国大会実行委員会 委員
 - ・日本消費者協会 評議員
 - ・日本海事協会 公平性委員会・不服処理委員会 委員
 - ・全日本トラック協会 引越事業者優良認定制度運営委員会 委員
 - ・日弁連 消費者教育推進懇談会 委員
- 岩井清治 理事
 - ・消費者庁 若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会 委員
 - ・堺市 消費生活審議会 委員
- 佐藤華子 理事
 - ・神奈川県 消費生活審議会 委員
- 谷一暢樹 理事
 - ・千葉市 消費生活審議会 委員
 - ・国民生活センター2019年版くらしの豆知識デザイン・レイアウト請負業者選定のための審査委員会 委員
- 村上直紀 理事
 - ・奈良県 消費生活審議会 委員
 - ・大阪市 水道局お客さまセンター運營業務委託にかかる総合評価一般競争入札評価会議 委員
 - ・大阪市 水道メータ検診・計量審査及び料金徴収等業務委託にかかる総合評価一般競争入札評価会議 委員
- 坂倉忠夫 顧問
 - ・名古屋市 消費生活フェア開催委員会 副会長
 - ・消費者庁 消費者教育推進会議 委員

長谷川公彦 顧問	・日本産業協会 更新研修カリキュラム委員会 委員
上野理恵 執行委員	・大阪府 食の安全安心推進協議会 委員
	・大阪府 大阪版市場化テスト対象業務モニタリング審議会 委員
大塚郁子 執行委員	・京都府 暮らしの安心・安全ネットワーク 委員
	・京都市 消費生活事業者団体懇談会 委員
金谷郁穂子 執行委員	・大阪府 消費者保護審議会 委員
	・兵庫県 県民生活審議会 委員
	・関西消費者協会 評議員
金子裕一 執行委員	・大阪市 消費者保護審議会 委員
	・大阪府 地域見守りネットワーク活動推進事業者選定委員会 委員
林寿光 執行委員	・愛知県 高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議 委員
馬場新一 執行委員	・兵庫県 消費者教育推進計画検討会 委員
	・ひょうご消費生活三者会議
	・民間総合調停センター運営委員会 委員
	・民間総合調停センター 申立件数増加策検討プロジェクトチーム 委員
藤谷博子 執行委員	・福岡県 消費生活審議会 委員
牧内孝代 執行委員	・静岡県 消費者教育推進県域協議会 委員
	・静岡県 ふじのくに消費者教育推進フォーラム実行委員会 委員
松岡信行 執行委員	・全日本トラック協会 引越事業者優良認定制度審査委員会 委員
吉田孝行 執行委員	・高槻市 消費者教育推進研究会 委員
	・高槻市 食楽ネットワーク会議 構成員
来島正男 ACAP 研究所長	・日本能率協会 審査登録センター諮問委員会 委員
	・日本規格協会 ISO/TC10 国内対応委員会 委員
	・日本規格協会 収納家具類の安定性（転倒）試験方法～子どもの安全に関する JIS 原案作成委員会 委員
上田喜久利 会員	・名古屋市中 消費生活審議会 専門委員
陰山典彦 会員	・浜松市 消費者教育推進地域協議会 委員
蔵本一也 会員(元理事長)	・国民生活センター 紛争解決委員会 委員
	・関西消費者協会 理事
芝原 純 会員(元理事長)	・日本規格協会 品質マネジメントシステム規格国内委員会 委員
徳田哲也 会員	・名古屋市中 消費生活フェア開催委員会 委員
	・岐阜市 消費者教育推進地域協議会 委員
劉 国陽 会員	・西宮市 消費生活審議会 委員
荻原葉子 会員	・消費者委員会 食品表示部会 専門委員
清水きよみ 事務局長	・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員
	・農林水産省 農林物資規格調査会 委員
	・東京都 屋外広告物審査会 委員
	・東京都 食品ロス削減パートナーシップ会議 委員
	・日本規格協会 ISO/COPOLCO（消費者政策委員会）国内委員会 委員
	・日本規格協会 ISO 倫理的ラベル国内委員会 委員
	・日本規格協会 ISO/PC294（単位当たり価格のガイダンス）国内対応委員会 委員
	・民間総合調停センター 運営委員会 委員
	・民間総合調停センター 事業運営部会 委員
	・セーブ・ザ・チルドレン・ジャパン 子どもの権利とマーケティング・広告推進委員会 委員
	・日本生活協同組合連合会 品質保証評価委員会 委員
	・科学技術振興機構「生活空間のリスクマネジメント」プロジェクト企画委員会 委員
	・全日本冠婚葬祭互助協会 裁定審査会・倫理審査会 委員

4. 後援・協賛

6/26	消費者教育支援センター主催 2017 年消費者教育シンポジウム「学校における消費者教育の最前線」を後援
10/11	日本規格協会「標準化と品質管理全国大会 2017」を協賛
10/7	全国消費生活相談員協会関西支部・大学生協関西西北陸事業連合共催「若年層が相談しやすい仕組みを消費生活相談員と学生の視点から話すワークショップ&映画上映会」を後援
10/27	日本ヒーブ協議会、内閣府補助金事業男女共同参画シンポジウム（大阪）を後援
12/10	日本消費者教育学会「関東支部創立 35 周年記念シンポジウム」を後援
12/10	消費者教育支援センター「消費者教育教材資料表彰 2018」を後援
2/17	佐賀市「消費生活フェア」（2018 年 2 月 17 日）を協賛
2/22-23	日本コールセンター協会「CCAJ コンタクトセンター・セミナー 2018」を後援す
3/3	兵庫県「消費者・事業者・行政によるワークショップ～三者（みんな）の想いをつなげよう～春から始めるかしこい選択」を後援

II 組織運営

1. 定時総会

5/12

定時総会ならびに記念講演会・会員交流会

於：トヨタ自動車東京本社

[参加 定時総会 128 名(委任状含め正会員 499 名) 記念講演会 162 名 会員交流会 102 名]

【第1部 定時総会】

- ・開会挨拶
- ・議長指名
- ・議事録署名人選任
- ・議事 第1号議案 2016年度事業報告
第2号議案 2016年度決算報告及び監査報告
第3号議案 2017年度事業計画
第4号議案 2017年度収支予算
第5号議案 役員選任
- ・閉会 *休憩時間中、別室で理事会開催し、理事長、専務理事を選任

【第2部 ACAP2017年度体制発表等】

- ・2017年度役員体制・活動方針発表
- ・消費者志向経営の促進に向けて
- ・第2回 ACAP 消費者志向活動章受章企業の取組み紹介
「SOMPO ホールディングスグループのCSRの取組み～防災ジャパンプロジェクト～」
講師 志次卓也氏(損害保険ジャパン日本興亜 CSR室 課長代理)

【第3部 記念講演会】

- ・「久保田の誕生と商品育成～朝日酒造の取組み、消費者志向の経営」
講師 細田康氏(朝日酒造 取締役社長)

【会員交流会】 於：中華料理「豫園」

2. 理事会

*入退会・会計報告、執行組織報告、月次事業報告(理事長、専務理事の業務報告含む)等は、毎回実施。主な事案は、以下の通り。

4/19

2017年度総会付議事項(2016年度事業報告、同決算報告、同監査報告、2017年度事業計画・収支予算)、規程等(事業者相談事業規程、パートタイム職員就業規則)、定時総会について、中部・九州地区における「地区例会」について等

5/12

2017年度理事長選定、2017年度専務理事選定、2017年度役員体制、理事会構成、顧問の委嘱等

5/17

事業者相談運営規程改訂、2017年度理事会PJについて、消費者志向経営の推進PJの進捗確認、定時総会の総括、監事会報告等

6/28

2017年度理事会PJについて、最適な組織・人材体制に関する検討、消費者庁幹部との懇談会について、消費者志向活動表彰、一般会員との懇談会、2018年新春講演会・賀詞交歓会等

7/19

理事会PJの進捗確認、消費者志向経営関連(ステップシート等)、消費者庁幹部との懇談会について、組織・人材体制の検討、消費者関連セミナーin名古屋、2018年賀詞交歓会について等

9/20

□ 理事会

規程等の改訂(全般、事業者相談謝金等)、消費者庁幹部との懇談会報告、消費者庁関連(消費者志向経営の推進セミナー、徳島セミナー等)、FORUM12月号巻頭記事について、事業者相談事業に関するHP掲載画面の改訂、ISO10002のHP表記、流通サービス業の業種間交流、パブコメ等

□ 理事会集中討議

2017年度理事会プロジェクト(消費者志向経営の推進検討PJ、ACAP研究所の在り方検討PJ、最適な組織・人材体制に関する検討PJ)報告、2016年度予実算振り返り、会員拡大、フォロー等規程等の改訂、表彰(消費者支援功労者表彰、消費者志向活動表彰)の進捗確認、理事会PJ(消費者志向経営の推進検討、ACAP研究所の在り方検討)、組織、人材体制の検討について等

10/18

11/15

2018年度活動方針、予算編成について、消費者問題に関する「わたしの提言」の進捗確認、理事会PJの進捗確認(消費者志向経営の推進検討、ACAP研究所の在り方検討)、組織、人材体制の検討について、第2四半期の監事会報告、ISO10002普及のための入門講座開設について等

12/20

理事会PJ答申(ACAP研究所の在り方検討)、組織、人材体制の検討、規程等の改訂(委員長任期、第三者意見書発行事業等)、2018年度運営基本方針、2018年度組織別活動・予算案等

1/17

理事会・集中討議

2018年度の運営基本方針、事業計画、予算案、2018年度運営体制・役員推薦、理事会PJの進捗

2/21	確認（消費者志向経営の推進、ACAP 研究所の在り方）、組織人材体制の検討について等 2018 年度運営基本方針・事業計画案、2018 年度予算案、2018 年度運営体制・役員推薦、理事会 PJ 答申（ACAP 研究所の在り方検討）、賀詞交歓会、トップセミナー報告、事業者相談事業報告等
3/14	2018 年度運営基本方針および事業計画、2018 年度予算最終案、2018 年度運営体制・役員推薦、 2018 年度運営の進め方確認、2017 年度事業報告書案、2018 年度 ACAP 研究所体制、事業計画等

3. 監査等

税理士による監査	4/11, 5/15, 6/14, 7/13, 8/10, 9/14, 10/13, 11/10, 12/12, 1/10, 2/14, 3/9
監事による監査	4/19, 5/17, 6/23, 7/19, 9/15, 10/18, 11/15, 12/20, 1/16, 2/21, 3/14
監事会	4/20, 7/21, 10/27, 1/26

III 事業活動

1. 消費者問題に関するセミナー事業

◇オープン講座

6/16	福岡例会 於：福岡県中小企業振興センター [参加(招待含め)例会 95 名 交流会 56 名] ・開会挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所） ・ACAP 活動紹介 本山武博（西日本支部九州地区グループリーダー TOTOT） ・講演 1「消費者志向経営の推進と消費者行政の展望」 講師 福岡徹氏（消費者庁 審議官） ・講演 2「内部通報制度の実効性の向上について」 講師 杉田育子氏（消費者庁 消費者制度課 課長補佐） ・講演 3「観光ビジネス都市 ハウステンボスの実現とお客様の笑顔」 講師 高田孝太郎氏（ハウステンボス 執行役員 経営企画室 室長） ・閉会挨拶 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品） *消費者啓発展を実施（2. 消費者問題に関する啓発展示事業◇消費者啓発展への出展・参画 に記載） [交流会] ・開会挨拶 谷一暢樹（理事 TOTOT） ・来賓挨拶&乾杯発声 福岡徹氏（消費者庁 審議官） ・中締挨拶 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
10/19	ACAP2017 消費者関連セミナー in 名古屋 於：国際センタービル「東天紅 名古屋店」[参加 87 名] ・講演 1「トヨタ自動車のお客様視点に立った取組について」 講師 鈴木二郎氏（トヨタ自動車 お客様関連部 企画総括室 室長） ・講演 2「消費者行政の展望と消費者志向経営の推進」 講師 福岡徹氏（消費者庁 審議官） ・消費者志向自主宣言企業「事例紹介」 講師 大竹正子氏（花王 生活者コミュニケーションセンター センター長） 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品） ・交流会 *消費者啓発展を実施（2. 消費者問題に関する啓発展示事業◇消費者啓発展への出展・参画 に記載）
1/16	新春講演会&賀詞交歓会（東京） 於：ベイサイドホテル アジュール竹芝 天平・飛鳥 [参加(招待含め) 新春講演会 202 名 賀詞交歓会 183 名] 【第 1 部 新春講演会】 ・新年挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所） ・講演「ゼンショーのフェアトレードについて」 講師 小川賢太郎氏（ゼンショーホールディングス 代表取締役会長 兼 社長） ・消費者問題に関する新春寄席（漫才）*東京都消費生活総合センター 演目「通販トラブル完全攻略コンプリートガイド」 演者 出前寄席 OB 会 ・第 33 回 2017 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」表彰式 *詳細は、4. 消費者問題に関する提言事業・表彰事業◇「消費者問題に関するわたしの提言」 募集・表彰の項に記載

【第2部 賀詞交歓会】

- ・主催者挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
- ・来賓ご挨拶 岡村和美氏（消費者庁長官）
藤木俊光氏（経済産業省 商務・サービス審議官）
- ・乾杯ご発声 松本恒雄氏（国民生活センター 理事長）
- ・懇談
- ・閉会挨拶 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）

1/18

新春講演会&賀詞交歓会（大阪） 於： OMM ビル・東天紅ベリタスの間

[参加（招待含め） 新春講演会 103 名 賀詞交歓会 73 名]

【第1部 新春講演会】

- ・理事長挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
- ・第33回2017年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」受賞紹介 清水きよみ（事務局長）
- ・西日本支部活動紹介 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）
- ・講演1「ドラマの現場から考える 伝えることの大切さ」
講師 大平太氏（日本テレビ放送網 制作局専門部長）
- ・講演2「消費者志向経営のあり方と今後の展開について」
講師 福岡徹氏（消費者庁 審議官）

【第2部 賀詞交歓会】

- ・主催者挨拶 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）
- ・来賓ご挨拶 福岡徹氏（消費者庁 審議官）
- ・乾杯ご発声 畠幸司氏（農林水産省 近畿農政局 消費・安全部部長）
- ・懇談
- ・閉会挨拶 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）

◇行政・団体等との共催講座

7/13

2017 ACAP・東海お客さま相談研修会合同セミナー 於：アイリス愛知

[参加 東海お客さま相談研修会側 94 名、ACAP 側 13 名]

- ・ACAP 挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
- ・ACAP 活動紹介 清水事務局長
- ・東海お客さま相談研修会挨拶&活動紹介 今井謙代表幹事
- ・講演「ムスリムのお客さま対応の基本」
講師 中川圭吾氏（ハラル・ジャパン協会 事務局次長 調査担当／コンサルタント）
- ・懇親会

2/16

2018 消費者志向経営トップセミナー 於：経団連会館 国際会議場

[参加 招待含め 188 名 内、企業役員 40 名]

- ・主催者挨拶 江崎 鐵磨氏（内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全））
- ・第3回ACAP消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」表彰式
＊詳細は、4. 消費者問題に関する提言事業・表彰事業 ◇消費者志向活動表彰 の項に記載
- ・講演「消費者志向経営を目指して～第一生命グループ DSR 経営の挑戦～」
講師 渡邊光一郎氏（第一生命ホールディングス株式会社 代表取締役会長/
日本経済団体連合会審議委員会副議長・消費者政策委員長/消費者庁参与）
- ・名刺交換会（コーヒープレイク）
- ・パネルディスカッション「真の消費者志向経営とは」
コーディネーター 高巖氏（麗澤大学大学院経済研究科 教授）
パネリスト 増田悦子氏（全国消費生活相談員協会 理事長）
山田弘志氏（ユニ・チャーム株式会社お客様相談センター上級参与）
川口康裕氏（消費者庁 次長）
島谷克史（理事長 消費科学研究所）
- ・終了後、登壇者、消費者庁幹部、ACAP 会員企業役員等で、懇親交流会を開催 [参加 34 名]
＊消費者啓発展を実施（2. 消費者問題に関する啓発展示事業◇消費者啓発展への出展・参画
に記載）

◇出前講座

- 大東文化大学 ACAP コラボレーション講座

- 4/13 テーマ「ACAPの活動・役割とキリン社におけるお客様対応」
講師 坂倉忠夫(理事長 キリン)
- 4/20 テーマ「日本とフランスの消費者の違いとローカライズについて」
講師 楠雅喜(会員 ベル ジャパン)
- 4/27 テーマ「キューピーのお客様とのコミュニケーション」
講師 堀池俊介(執行委員 キューピー)
- 5/11 テーマ「ISO 10002 構築と消費者意識のトランスフォーメーション」
講師 森本健一(会員 アクサ損害保険)
- 5/18 テーマ「“造るのは酒文化” 高橋酒造の消費者志向行動」
講師 久保田一博(執行委員 高橋酒造)
- 5/25 テーマ「消費者市民社会における製菓会社の役割ー製品の安全への取り組み」
講師 梅村隆(執行委員 興和)
- 6/1 テーマ「生命保険の基礎と住友生命『消費者志向の取り組み』」
講師 村井正素(理事 住友生命保険)
- 6/8 テーマ「キャッシュレス社会の実現に向けてーカード会社の果たすべき社会的役割ー」
講師 松村秀明(会員 三井住友カード)
- 6/15 テーマ「東京ミッドタウン お客様対応と経年優化的街づくりについて」
講師 小野田和弘(執行委員 東京ミッドタウンマネジメント)
- 6/22 テーマ「かがやく笑顔のためにー森永乳業におけるお客さまの声の活用ー」
講師 瀧正人(会員 森永乳業)
- 6/29 テーマ「100年企業へ向けたシヤチハタの取り組み」
講師 上田喜久利(会員 シヤチハタ)
- 7/6 テーマ「広く、社会や地球環境に貢献する存在であり続けることを目指して、TOTO」
講師 谷一暢樹(理事 TOTO)
- 7/13 テーマ「ニチレイフーズにおけるCS&ESの取り組み
～消費者課題として特に“食育”の取り組みについて～」
講師 鈴木清隆(執行委員 ニチレイフーズ)
- 7/20 グループディスカッション テーマ「エシカル消費」、「大学生の取引被害」
講師 ACAP 消費者啓発委員会
■ 大東文化大学ACAP コラボレーション講座(後期)
- 9/21 テーマ「第一生命グループのDSR経営と消費者志向の取り組み」
講師 藤脇智恵子(執行委員 第一生命保険)
- 9/28 テーマ「ZOZOTOWNにおけるお客様対応の取り組み」
講師 藤嶋洋平(会員 スタートトゥデイ)
- 10/5 テーマ「東京電力のリスクコミュニケーションの取り組み」
講師 榎本知佐氏(東京電力ホールディングス)
- 10/12 テーマ「アキレスとお客さまをつなぐもの、それは「現場力」」
講師 堀渕茂(執行委員 アキレス)
- 10/19 テーマ「キリンの『お客様本位』と『CSV』の取り組み」
講師 鈴木淑子氏(キリン)
- 10/26 テーマ 「「お客さまの声」を業務改善に活かす仕組み
～明治安田生命が「お客さまを大切にする会社」であり続けるために～」
講師 佐藤喜次(専務理事 明治安田生命保険)
- 11/9 テーマ「酒類メーカーの消費者志向経営と企業活動」
講師 羽鳥敏彦(理事 アサヒビール)
- 11/16 テーマ「森永製菓におけるお客様の声活用の取り組み」
講師 山路善行氏(森永製菓)
- 11/23 テーマ「企業評価の多様化と認定・認証制度の役割ーグローバル化とルールメイキングー」
講師 江川泰(会員 日本適合性認定協会)
- 11/30 テーマ「『無石米』『無洗米』『金芽米』 開発企業のお客様対応」
講師 石原多恵子(執行委員 東洋ライス)
- 12/7 テーマ「お客様の声を生かして進化したお客様相談室になるために」
講師 岩田全弘(会員 貝印)
- 12/14 テーマ「マクドナルドの顧客満足推進活動について FUN PLACE TO GO」
講師 岡本芳明(会員 日本マクドナルド)

- 12/21 テーマ「貨物自動車運送事業の基礎知識と引越安心マーク制度について」
講師 竹内牧子（執行委員 全日本トラック協会）
- 1/11 テーマ「女性活躍推進の現状と課題」
講師 高田かおり（執行委員 生活品質科学研究所）
竹内夏奈（執行委員 産業能率大学）
奈良正夫（執行委員 湖池屋）
- 1/18 グループディスカッション「ESG 取組みの具体事例紹介」
講師 谷一暢樹（理事 TOTO）、竹沢英之（執行委員 東京海上日動火災保険）、
小野田 和弘（執行委員 東京ミッドタウンマネジメント）、石原多恵子（執行委員 東洋ライス）、
堀渕茂（執行委員 アキレス）、渡辺智司（執行委員 バスクリン）、
熊谷真次（執行委員 日立コンシューマ・マーケティング）、羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
- 明治大学 ACAP コラボレーション講座
- 4/18 テーマ「ACAP の活動と企業の消費者志向経営」
講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
- 4/25 テーマ「住宅設備メーカーの消費者志向経営と企業活動」
講師 谷一暢樹（理事 TOTO）
- 5/9 テーマ「生活日用品メーカーの消費者志向経営と企業活動」
講師 小林彰氏（エステー）
- 5/16 テーマ「化学メーカーの消費者志向経営と企業活動」
講師 堀渕茂（執行委員 アキレス）
- 5/23 テーマ「ダイレクトマーケティング事業企業の消費者志向経営と企業活動」
講師 天野恵造氏（ジュピターショップチャンネル）
- 5/30 テーマ「生命保険企業の消費者志向経営と企業活動」
講師 藤脇智恵子（執行委員 第一生命保険）
- 6/6 テーマ「トヨタ自動車の消費者視点に立った取組について」
講師 永田依久（執行委員 トヨタ自動車）
- 6/13 テーマ「コーペラティブ・チェーンの消費者志向経営と組織活動」
講師 谷本清（執行委員 個人会員）
- 6/20 テーマ「酒類メーカーの消費者志向経営と企業活動」
講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
- 6/27 テーマ「損害保険企業の消費者志向経営と企業活動」
講師 竹沢英之（執行委員 東京海上日動火災保険）
- 7/4 テーマ「インターネット通販業界の消費者志向経営と企業活動」
講師 藤嶋洋平（会員 スタートトゥデイ）
- 7/11 テーマ「複合商業施設業界の消費者志向経営と企業活動」
講師 小野田和弘（執行委員 東京ミッドタウンマネジメント）
- 立正大学 ACAP コラボレーション講座
- 9/23 テーマ「ガイダンス・ACAP 紹介」
講師 谷一暢樹（理事 TOTO）
- 9/30 テーマ「企業における消費者対応部門の役割～お客様の声を経営につなぐ」
講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 10/7 テーマ「森永乳業（株）『傾聴と改善』双方向コミュニケーション取組」
講師 井澤智史（会員 森永乳業）
- 10/14 テーマ「消費者志向経営とネット市場における消費者行動の変化について」
講師 森本健一（会員 アクサ損害保険）
- 10/21 テーマ「アサヒビールのグループ経営とお客様視点での企業活動について」
講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
- 10/28 テーマ「そうだったんだ ISO! 一企業を縁の下で支える認定・認証制度の役割」
講師 江川泰（会員 日本適合性認定協会）
- 10/31 テーマ「日立コンシューマ・マーケティング（株）におけるお客様対応」
講師 熊谷真次（執行委員 日立コンシューマ・マーケティング）
- 11/11 テーマ「『無石米』『無洗米』『金芽米』開発企業のお客様対応」
講師 石原多恵子（執行委員 東洋ライス）
- 11/25 テーマ「キャッシュレス社会の実現に向けて～カード会社の果たすべき社会的役割～」
講師 松村秀明（会員 三井住友カード）

- 12/2 テーマ「アキレスとお客様をつなぐもの、それは『現場力』」
講師 堀渕茂（執行委員 アキレス）
- 12/9 テーマ「生命保険の基本と住友生命『お客さまの声』を活かす取り組み」
講師 村井正素（理事 住友生命保険）
- 12/16 テーマ「お客様に“あんしん”をお届けし、成長し続ける保険グループを目指して」
講師 竹沢英之（執行委員 東京海上日動火災保険）
- 12/23 テーマ「医薬品製造販売業における消費者志向経営」
講師 梅村隆（執行委員 個人会員）
- 1/6 テーマ「日用品とその関連法規について」
講師 堀越政行（執行委員 エステー）
- 1/20 テーマ「東京ミッドタウン 経年優化的街づくりについて」
講師 小野田和弘（執行委員 東京ミッドタウンマネジメント）
▣ 都内A小学校出前講座（5年生対象）
- 2/10 テーマ「くらしの中の安全・安心〜かしこい消費者になろう〜」
講師・補佐 消費者啓発委員会
▣ その他の大学
- 6/8 関西学院大学経済学部「経済事情E」
テーマ「企業の消費者対応」
講師 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
- 7/6 目白大学社会学部社会情報学科専門科目「食品の流通と消費」
テーマ「食品流通の課題」
講師 谷本清（執行委員 個人会員）
- 7/17 目白大学社会学部社会情報学科専門科目「生活情報論」
テーマ「企業のお客様相談室の役割」
講師 堀渕茂（執行委員 アキレス）
- 11/27 神戸学院大学「現代の社会」（消費者教育）授業
テーマ「企業の消費者対応」
講師 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
- 11/30 神戸大学大学院経営学研究科「消費者問題」授業
テーマ「企業の消費者志向」
講師 斎木茂人（西日本副支部長 日本ハム）

◇講師派遣

- 4/28 国民生活センター平成29年度消費者問題に関する企業職員研修セミナー
「消費者関連部門職員が知っておきたい基礎知識」
テーマ「企業における消費者関連部門の役割」
講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）、中村利彦（理事 日本製粉）
- 5/22 消費者庁平成29年度消費者月間シンポジウム
テーマ「行動しよう 消費者の未来へ」
パネリスト 坂倉忠夫（顧問 キリン）
テーマ「消費者志向経営の取組について」
発表者 柳場弘氏（東洋羽毛工業 代表取締役）、堀池俊介（執行委員 キューピー）
森本健一（会員 アクサ損害保険）
- 6/14 国民生活センター平成29年度消費者問題に関する企業職員セミナー
「消費者関連部門職員が知っておきたい基礎知識」
テーマ「企業における消費者対応部門の役割」
講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
グループ討議 ファシリテーター 高橋秀明（執行委員 富士通）
事例発表 講師 沼田秀毅（執行委員 個人会員）、嶋倉順子（執行委員 日本ロレアル）
- 6/27 日本消費者協会消費生活コンサルタント養成講座
テーマ「企業の消費者対応」
講師 清水きよみ（事務局長）
- 6/30 山梨県県民生活部消費生活安全課「大学と連携した消費者啓発講座」
テーマ「消費者志向経営や企業の消費者対応について」
講師 谷一暢樹（理事 TOTO）

- 7/22 茨木市消費生活センター「親子セミナー」
 テーマ「親子で熱冷却シートづくり」
 講師 朝倉梓氏（小林製薬）
 ▫ 近畿農政局「平成 29 年度 夏休み子ども消費者の部屋」
- 7/27 テーマ「おやつのヒミツ」
 講師 五百川暢男（会員 カルビー）
 テーマ「不思議体験バター作り」
 講師 高井紀子氏（明治）
- 7/28 テーマ「手作りビスコ」
 講師 道盛久美子氏（江崎グリコ）
 ▫ 大阪府立中央図書館「キッズライフアカデミー」
- 8/1 テーマ「おやつのヒミツを学ぼう！」
 講師 松川和乎氏（カルビー）
 テーマ「スマホ・ケータイ安全教室 入門編」
 講師 宮本恵史氏（NTT ドコモ）
 テーマ「すごろくで将来を体験！」
 講師 藤脇智恵子（執行委員 第一生命保険）
- 8/2 テーマ「靴下廃材で工作」
 講師 吉田孝行（執行委員 タビオ）
 テーマ「みるく教室 骨って大切！」
 講師 鎌田秀寿氏（明治）
 テーマ「工作教室」
 講師 阪本雅則（会員 コニシ）
 ▫ 京都市「子ども消費生活講座」
- 8/2 テーマ「LED オリジナルランプを作ろう」
 講師 三木英明氏（パナソニック エコソリューションズ社）
- 8/3 テーマ「手作りビスコとクイズに挑戦～グリコとシェアハピ～」
 講師 亀沖佐織氏 道盛久美子氏（江崎グリコ）
- 8/4 全国工業高等学校長協会「平成 29 年度全国工業教育指導者養成講習会」
 テーマ「企業の消費者対応を参考に保護者対応を考える」
 講師 谷一暢樹（理事 TOTO）
 ▫ 兵庫県・神戸市共催「こども生活実験講座」
- 8/9 テーマ「手作りビスコとクイズに挑戦～グリコとシェアハピ～」
 講師 亀沖佐織氏 道盛久美子氏（江崎グリコ）
- 8/10 テーマ「牛乳の大切さを知ろう！～食育を学んでバター作りに挑戦～」
 講師 唐住泉氏（雪印メグミルク）
- 8/11 テーマ「あかりのエコ教室！～自分たちでできるあかりの省エネ～」
 講師 布谷秀嗣氏（パナソニック エコソリューションズ社）
- 8/10 東京都多摩消費生活センター「親子夏休み講座」
 テーマ 「身近な商品を買う・使う立場で考えてみよう！」
 講師 谷一暢樹（理事 TOTO）、堀渕茂（執行委員 アキレス）、
 渡辺智司（執行委員 バスクリン）、竹沢英之（執行委員 東京海上日動火災保険）
 ▫ 大阪府消費生活センター「消費者教育リーダー養成講座」
- 8/27 実践講座「消費者教育の実践とその支援について」
 講師 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
 ワークショップ「企業×学生交流会の企画を考えよう！」
 アドバイザー 島谷克史（理事長 消費科学研究所）、岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）、
 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）、吉田孝行（執行委員 タビオ）
- 8/29 大阪国税局経営活性化支援研修
 テーマ「酒類製造業の苦情発生時等の対応について」
 講師 大塚郁子（執行委員 月桂冠）
- 9/7 国民生活センター平成 29 年度消費者問題に関する企業職員セミナー
 「消費者向け広告・表示において企業として気をつけたいポイント」
 テーマ「消費者関連部門からみた広告・表示の現状と課題ー現場の視点からー」
 講師 山下俊章（理事 かんぽ生命） 長谷川公彦（顧問 個人会員）

- 9/29 神戸市消費生活講座
テーマ「～新しくなった洗濯表示～洗濯上手になろう！」
講師 金谷郁穂子（執行委員 花王）
- 9/30 熊本県消費生活相談サポーター養成講座
テーマ「企業の取り組み、消費者対応」
講師 久保田一博（執行委員 高橋酒造）
- 10/1 大阪府消費者教育学生リーダー会「企業×学生交流会」
テーマ「『履き心地、デザイン、長持ち』の裏付けとなる靴下づくりの姿勢」
講師 越智直正氏（タビオ）
ワークショップ 交流会
「人や社会や地球にやさしい消費行動を考える」
アドバイザー 島谷克史（理事長 消費科学研究所）、岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）、
村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）、吉田孝行（執行委員 タビオ）、斎木茂人（西日本
副支部長 日本ハム）、木全崇仁（執行委員 ルシアン）、金子裕一（執行委員 ミズノ）
- 10/12 国民生活センター平成 29 年度消費者問題に関する企業職員セミナー
「消費者向け広告・表示において企業として気をつけたいポイント」
グループディスカッション
「消費者関連部門からみた広告・表示の現状と課題ー現場の視点からー」
講師 山下俊章（理事 かんぽ生命保険）、坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 10/13 消費者庁とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム
基調講演「消費者志向経営推進に向けた ACAP の取り組みと企業の事例」
講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
＊消費者啓発展を実施（2. 消費者問題に関する啓発展示事業◇消費者啓発展への出展・参画
に記載）
- 11/8 消費者フェスティバルあまがさき
テーマ「サクラクレパス大人の塗り絵教室」
講師 荒島智子氏、登内敬子氏（サクラクレパス）
- 11/10 山梨県「平成 29 年度やまなし消費者志向経営セミナー」
テーマ「お客様の声を活かした消費者志向経営の推進」
講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
- 11/19 大阪府消費者教育学生リーダー会「企業×学生交流会」
テーマ 消費者を大事にする企業活動紹介 「小売現場における食品衛生への取り組み」
講師 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
ワークショップ 交流会「人や社会や地球にやさしい消費行動を考える」
アドバイザー 島谷克史（理事長 消費科学研究所）、岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）、
村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）、金谷郁穂子（執行委員 花王）、
川口徳子氏（日本ハム）
- 11/23 柳井まつり消費生活展講座「LED 工作教室」
講師 高橋浩二氏（パナソニック エコソリューションズ社）
- 11/25 京都市消費生活フェスタ
テーマ「靴下ハギレわっかコースター作り」
講師 吉田孝行（執行委員 タビオ）、植木雅子（執行委員 タビオ）
テーマ「チョコレートができるまでとデコポッキー作り」
講師 亀沖佐織氏、道盛久美子氏（江崎グリコ）
- 12/6 NACS 消費者志向経営エキスパート養成講座
テーマ「消費者志向経営推進の経緯・方向性と消費者関連部門の役割」
講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 12/7 国民生活センター平成 29 年度消費者問題に関する企業職員セミナー in 徳島
テーマ「企業における消費者対応において留意すべきポイント」
講師 村井正素（理事 住友生命保険）、坪井悦子（会員 大塚製薬）
■ 高槻市「平成 29 年度消費生活セミナー」
- 12/8 テーマ「シニアのためのはじめての iPad 講座」
講師 田中景子氏（ドコモ CS 関西）
- 12/15 テーマ「年末大掃除講座 ～洗剤を上手に活用しよう～」
講師 木本淳子氏（花王）

- 12/9 茨木市平成 29 年度「親子くらしのセミナー」
 テーマ「親子で一緒にデコポッキーを作ろう～上手なお菓子の食べ方も学ぼう～」
 講師 亀沖佐織氏、道盛久美子氏（江崎グリコ）
- 1/19 八戸市事業者消費安全マイスターフォローアップ講座
 テーマ「CSR 活動と消費者への伝え方」
 講師 大西二郎（会員 個人会員）
 テーマ「企業不祥事とリスクコミュニケーション」
 講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 1/21 大阪府消費者教育学生リーダー会「企業×学生交流会」
 テーマ 消費者を大事にする企業活動紹介
 「広く社会や地球環境に貢献する存在であり続けることを目指して」
 講師 谷一暢樹（理事 TOT0）
 ワークショップ 交流会「人や社会や地球にやさしい消費行動を考える」
 アドバイザー 谷一暢樹（理事 TOT0）、島谷克史（理事長 消費科学研究所）、
 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）、村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）、
 金子裕一（執行委員 ミズノ）、金谷郁穂子（執行委員 花王）、
 木谷あゆみ（執行委員 イカリ消毒）、赤林幸（執行委員 イカリ消毒）
- 2/19 神奈川県・小田原箱根商工会議所消費者志向研修会
 テーマ「1. 消費者志向経営とは 2. クレーム対応の基本と難クレーム対応」
 講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 2/22 全日本冠婚葬祭互助協会経営者及びコンプライアンス責任者研修会（東京）
 テーマ「コンプライアンス経営の推進に向けて」
 講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 2/23 全日本冠婚葬祭互助協会経営者及びコンプライアンス責任者研修会（京都）
 テーマ「コンプライアンス経営の推進に向けて」
 講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 3/3 兵庫県・ひょうご消費生活三者会議・大学生協関西陸事業連合
 テーマ「消費者（大学生等）・事業者・行政によるワークショップ
 三者の想いをつなげよう～“春”からはじめるかしこい選択～」
 アドバイザー 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）、齋木茂人（西日本副支部長 日本ハム）、
 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）、金谷郁穂子（執行委員 花王）、馬場新一（執行委員 個人会員）、
 吉田孝行（執行委員 タビオ）、金子裕一（執行委員 ミズノ）、上野理恵（執行委員 江崎グリコ）、
 山本泰三（執行委員 個人会員）、榮井彰成（執行委員 アース製薬）、下松泰（執行委員 味の
 素）、中本貴司（会員 伊藤ハム米久ホールディングス）、大下浩平（会員 トリドルホールディングス）、武本一
 三氏（住友生命保険）、川口徳子氏（日本ハム）、花田周吾氏（フジッコ）、瀬戸九美氏（ピップ）
- 3/11 平成 29 年度和歌山県消費者教育フォーラム
 パネルディスカッション「消費者を取り巻く現状とこれからの教育」
 パネリスト 玉置伸次（執行委員 アイセン）
- 3/15 滋賀県平成 29 年度事業者に向けた消費者教育推進事業
 テーマ「消費者の声を企業の発展に～お客様の声を次の企業活動にどうかすか～」
 講師 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）
- 3/20 神奈川県藤沢商工会議所消費者志向経営研修会
 テーマ「～苦情対応事例にみるリスクマネジメント～お客様の声の活かし方」
 講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
- 3/24 茨木市消費生活センター移動型消費生活展
 テーマ「タカラトミーが子どもたちに伝えたいこと」
 講師 平野利枝（会員 タカラトミーアイビス）
 テーマ「大人の塗り絵教室」
 講師 荒島智子氏、登内敬子氏（サクラクレパス）

◇企業向けセミナー＜消費者対応部門向け実務研修＞

- 4/28 不安解消研修（大阪） 於：OMM ビル [参加 28 名]
 ・オリエンテーション
 ・講座 1「わたしのお客様対応・新着任時代 ～お客様相談室に来てよかった～」
 講師 植木雅子（執行委員 タビオ） 植村知佐子（執行委員 コンシェルジュ）

- ・講座2「消費者対応部門の機能と役割」
講師 朝倉公治（執行委員 個人会員）
 - ・講座3 グループごとのパネルディスカッション
アドバイザー 西日本支部企業研修部会
- 5/30 消費者対応部門マネジャー研修（東京）
於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 30 名]
- ・開講・ガイダンス等
 - ・講座1「消費者対応部門のマネジャーとして何をするのか〜CS 向上とリスク管理の実践事例〜」
講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
 - ・講座2「クレーム対応に必要な知識とスキル〈基本〜難渋クレーム対応を 50 分でマスター〉」
講師 谷本清（執行委員 個人会員）
 - ・グループ討議
 - ・パネルディスカッション〜皆さんの悩みにお答えいたします〜
パネリスト 田中美津子（執行委員 アサヒグループ 食品）、三木繁（執行委員 日清食品ホールディングス）、
穂坂優子（会員 日本製粉）、三谷隆夫（執行委員 個人会員）
コーディネーター 松岡信行（執行委員 個人会員）
 - ・アンケート、修了証授与、閉講挨拶
 - ・交流会
アドバイザー 企業研修委員会
- 6/22-24 新任者向け 実践型クレーム対応集中研修(大阪)
於：コスモスクエア 国際交流センター [参加 20 名]
- [1 日目]
- ・講座1「お客様対応・基本編 - 電話対応の基本の習得と見直し -」
 - ・講座2「お客様対応・応用編」
講師(講座1、2 とも) 玉本美砂子氏（JBM コンサルタント 代表取締役）
 - ・ロールプレイング準備
 - ・交流会
- [2 日目]
- ・ロールプレイング準備・実演
- [3 日目]
- ・講座3 パネルディスカッション「業種による苦情対応の実際」
パネリスト 金子裕一（執行委員 ミズノ）、大塚康寛（執行委員 マンダム）、
島谷克史（理事長 消費科学研究所）、多田和代（執行委員 サクラクレパス）、
植村知佐子（執行委員 コンシェルジュ）
コーディネーター 木谷あゆみ（執行委員 イカリ消毒）
アドバイザー 西日本支部企業研修部会
- 7/11-13 消費者対応部門新任者研修（東京） 於：丸紅多摩センター研修所 [参加 48 名]
- [1 日目]
- ・開講、ガイダンス等
 - ・講座1「初期対応の基本―新任者の心構えと留意点―」
講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
 - ・ロールプレイングガイダンス・準備
 - ・交流会
- [2 日目]
- ・講座2「電話対応研修」
講師 中尾知子氏（JBM コンサルタント 部長講師）
 - ・ロールプレイング実演・反省
- [3 日目]
- ・アドバイザーとの交流 ・業種交流
 - ・講座3「こんなときどうする？ ―アドバイザーがいろいろな疑問に答えます―」
パネリスト 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）、相澤和子（執行委員 個人会員）、
石原多恵子（執行委員 東洋ライス）、松本未知（執行委員 コーセイコスメポート）
コーディネーター 三木繁（執行委員 日清食品ホールディングス）
アドバイザー 企業研修委員会
- 8/25 相談窓口担当者研修（東京） 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 30 名]

- ・開講、ガイダンス等
 - ・講座「お客様対応部門の役割ー窓口対応の心構えと留意点ー」
講師 三木繁（執行委員 日清食品ホールディングス）
 - ・グループ内自己紹介 ・グループ討議とグループ発表のガイダンス
 - ・グループ討議 ・まとめ・発表
 - ・アドバイザーに聞いてみよう！ー皆さまのお悩みに答えしますー
パネリスト 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）、平野利枝（会員 タカラトミーアイビス）
岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）、紅田美恵子（執行委員 個人会員）
コーディネーター 三谷隆夫（執行委員 個人会員）
 - ・交流会
- 9/8 クレーム対応Eメール文書作成研修 於：OMM [参加43名]
 ・お客様満足の考え方 ・Eメール対応と電話対応の違い
 ・お客様の気持ちを読み取る ・お詫びメールの作成のポイント ・実践ワーク
 講師 中尾知子氏（JBM コンサルタント 主席講師）
- 10/3 高齢者対応研修(大阪) 於：大江ビル [参加38名]
 ・高齢化社会の現状を知る ・高齢者の特性把握 ・高齢者対応スキル
 ・ロールプレイング実践
 講師 中尾知子氏（JBM コンサルタント 主席講師）
- 10/11-12 消費者対応部門新任者研修(東京) 於：丸紅多摩センター研修所 [参加29名]
 [1日目]
 ・開講、ガイダンス等
 ・講座1「初期対応の基本ー新任者の心構えと留意点ー」
 講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
 ・ロールプレイングガイダンス・準備
 ・交流会
 [2日目]
 ・ロールプレイング実演・反省
 ・講座2「こんなときどうする？ーアドバイザーがいろんな疑問に答えますー」
 パネリスト 相澤和子（執行委員 個人会員）、菅井摩美氏（オカモト）、
 西部雅彦（会員 三菱自動車工業）、三木繁（執行委員 日清食品ホールディングス）
 コーディネーター 谷本清（執行委員 個人会員）
 アドバイザー 企業研修委員会
- 10/17 ～交流分(TA)を活用した～お客様のタイプ別苦手克服研修(大阪) 於：OMMビル [参加16名]
 ・交流分析やその目的を学び、自己分析 ・自我状態（行動特性）の違いを学ぶ
 ・電話対応への活用に向けたやりとり分析 ・苦手克服に向けた実践演習
 ・ロールプレイング ・まとめ&質疑応答
 講師 中尾知子氏（JBM コンサルタント 主席講師）
- 11/10 そのひと言がクレームに！～失敗事例から学ぶクレーム対応研修～(大阪)
 於：OMMビル [参加14名]
 ・グループ交流
 ・失敗事例の実演・グループ討議・発表・顛末披露
 ・ロールプレイング準備・実演 ・グループ総括・発表
 ・質問コーナー
 アドバイザー 西日本支部企業研修部会
- 11/29 消費者対応部門マネジャー研修(東京)
 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加46名]
 ・開講、ガイダンス等 ・グループワーク
 ・講演「クレームに対する法的対応方法」
 講師 岩永智士（光風法律事務所 弁護士）、千代田明夫（光風法律事務所 弁護士）
 アドバイザー 企業研修委員会
- 12/1 弁護士が教える 難渋クレームの法的対応実践研修～ケーススタディを中心に～(大阪)
 於：OMMビル [参加32名]
 ・クレームの定義 ・クレームの分類と対応方法の違い
 ・クレームへの初期対応 ・クレーマーとの具体的交渉方法
 ・悪質クレームに対する対応方法ー悪質クレーマーと峻別したらー

- ・ケーススタディ
講師 岩永智士氏（光風法律事務所 弁護士）
- 1/30 モニタリング・コーチングスキル習得の実践研修（東京）
於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 44 名]
・オリエンテーション
・モニタリング研修 ・コーチング研修 ・モニタリング・コーチング演習
・まとめ・質疑応答・閉講
講師 玉本美砂子氏（JBM コンサルタント 代表取締役）
- 2/8 相談窓口担当者研修（東京） 於：国立青少年総合オリンピック記念センター [参加 37 名]
・開講・ガイダンス等
・講演「お客様対応部門の役割 ―窓口対応の心構えと留意点―」
講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
・グループ内自己紹介 ・グループ討議・まとめ・発表
・アドバイザーに聞いてみよう！～皆さんの悩みにお答えいたします～
・交流会
アドバイザー 企業研修委員会
- 3/2 難渋クレーム対応実践研修～最新の事例に学ぶ 今どきの難クレーム～（大阪）
於：OMM ビル [参加 28 名]
・グループ討議 ・ロールプレイング
・パネルディスカッション
アドバイザー 西日本支部企業研修部会 委員
- 3/8 クレーム対応 E メール文書作成研修（東京）
於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 47 名]
・お客様満足の考え方 ・E メール対応と電話対応の違い
・お客様の気持ちを読み取る ・お詫びメールの作成のポイント
・実践ワーク
講師 柳澤恵美氏（JBM コンサルタント 講師）

◇企業向けセミナー＜ISO/JIS Q 10002 普及のための研修＞

- 5/18 ISO/JIS Q 10002 に準拠した苦情対応マネジメントシステム構築講座（逐条理解コース）
於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 12 名]
・講座 1「ISO/JIS Q 10002 導入の意味」
・講座 2「ISO/JIS Q 10002 の逐条解説」
・ISO/JIS Q 10002 自己適合宣言企業によるパネルディスカッション
・消費者対応部門進化度チェックマトリックスと JIS Q 10002 自己評価チェックシートの説明
パネリスト 小川研（執行委員 サッポロビール）、笠原浩児（会員 森永製菓）
講師・アドバイザー 森暁司（主任研究員 個人会員）、畠中道雄（主任研究員 個人会員）
升、稲子（専任講師 個人会員）
- 5/25 ISO/JIS Q 10002 に準拠した苦情対応マネジメントシステム構築講座（導入準備コース）
於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 6 名]
・講座 1「ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築手順」
・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業によるパネルディスカッション
・講座 2「自己評価チェックシートの活用方法と適合性評価及び自己適合宣言の方法」
・グループディスカッション
「自己評価チェックシートでの課題、自己適合宣言にむけての課題など」
パネリスト 森本健一（会員 アクサ損害保険）、原弘行氏（特任研究員 ユニ・チャーム）
講師・アドバイザー 森暁司（主任研究員 個人会員）、松倉英夫（研究員 個人会員）
- 6/20 ISO/JIS Q 10002 内部監査員養成講座 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 10 名]
・講座 1「ISO/JIS Q 10002 における内部監査」
・講座 2「ISO/JIS Q 10002 内部監査の進め方」
・グループディスカッション
講師・アドバイザー 森暁司（主任研究員 個人会員）、松倉英夫（研究員 個人会員）
- 7/10 ISO/JIS Q 10002 : 2015 苦情対応マネジメントシステム構築講座（社内規程文書化コース）
於：ACAP 事務局 [参加 4 名]
・講座 1「JIS Q 10002 社内規程、特に「お客様対応（苦情対応）基本規程」作成のポイント」

- ・講座2「ACAP 作成のモデル規程「ACAP 工業(株)お客様対応基本規程ーJIS Q 10002 準拠ー」及び企業理念、行動憲章、お客様対応基本方針等」
講師 森暁司（主任研究員 個人会員）
- 10/17 ISO/JIS Q 10002 に準拠した苦情対応マネジメントシステム構築講座 逐条理解コース
於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 11 名]
・開講・ガイダンス
・講座1「ISO/JIS Q 10002 導入の意味」
・講座2「ISO/JIS Q 10002 の逐条解説」
・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業によるパネルディスカッション
講師・アドバイザー 松倉英夫（研究員 個人会員）、畠中道雄（主任研究員 個人会員）、
升、稲子（専任講師 個人会員）
パネリスト 小川研（執行委員 サッポロビール）、小原裕子（執行委員 ピジョン）
- 10/24 ISO/JIS Q 10002 に準拠した苦情対応マネジメントシステム構築講座 導入準備コース
於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 7 名]
・開講・ガイダンス
・講座1「ISO/JIS Q 10002 社内構築手順」
・ISO/JIS Q 10002 自己適合宣言企業によるパネルディスカッション
・講座2「自己評価チェックシートの活用方法と適合性評価及び自己適合宣言の方法」
・グループディスカッション
講師・アドバイザー 森暁司（主任研究員 個人会員）、畠中道雄（主任研究員 個人会員）、
升、稲子（専任講師 個人会員）
パネリスト 笠原浩児（会員 森永製菓）、原弘行氏（特任研究員 ユニ・チャーム）
- 11/10 ISO/JIS Q 10002 内部監査員養成講座 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 10 名]
・講座1 ISO/JISQ10002 の概要とポイント
・講座2 ISO/JISQ10002 内部監査の進め方
・グループディスカッション
講師・アドバイザー 森暁司（個人会員 主任研究員）、松倉英夫（個人会員 研究員）
- 11/29 ISO/JIS Q 10002 社内規程文書化コース 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 5 名]
・講座1「JIS Q 10002 社内規程、お客様対応（苦情対応）基本規程作成のポイント」
・講座2「ACAP 作成のモデル規程「ACAP 工業(株)お客様対応基本規程ーJIS Q 10002 準拠ー」及び企業理念、行動憲章、お客様対応基本方針等」
講師 森暁司（個人会員 主任研究員）
- 2/15 ISO/JIS Q 10002 へのお誘い 入門講座 於：ACAP 事務局 [参加 15 名]
・ISO/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは
・簡易セルフチェック ・お客様相談室セルフチェック
・システム構築までの手順とポイント、文書化、および導入のメリット
・ACAP の支援内容紹介
講師 松倉英夫（研究員 個人会員）、オブザーバー 森暁司（主任研究員 個人会員）

2. 消費者問題に関する啓発展示事業

◇消費生活センター常設展示コーナー・啓発資料の提供

5/1 神戸市消費生活センターに常設展示コーナーを再開

◇消費者啓発展への出展・参加

- 5/20 和歌山県消費生活センター消費者月間・金融経済講演会にて、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示を実施
- 5/22 消費者庁平成 29 年度消費者月間シンポジウムにて、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示・消費者啓発資料の展示・配布を実施
- 6/16 ACAP 西日本支部福岡例会にて、ACAP 消費者の声を活かしたパネル展示・消費者啓発資料の展示・配布を実施
- 6/17 こうべ食育フェアにて、食育クイズ、消費者啓発資料の展示・配布を実施
- 7/27-28 近畿農政局「平成 29 年度 夏休み子ども消費者の部屋」にて、ACAP 消費者の声を活かしたパネル展示、消費者啓発資料の展示・配布を実施
- 8/25 文部科学省「平成 29 年度消費者教育ワークショップ」にて、「わたしの提言」チラシを展示・配布
- 9/2-3 岐阜市消費生活展にて、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布、

	消費生活クイズ大会を実施
9/3	高槻市 2017 市民の健康・食育フェアにて、食育に関するクイズ大会、消費者啓発資料の展示・配布を実施
10/13	消費者庁とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウムにて、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布を実施
10/19	ACAP2017 消費者関連セミナー in 名古屋にて、ACAP 消費者の声を活かしたパネル展示を実施
10/20-21	東京都消費者月間事業くらしフェスタ 2017 交流フェスタにおいて、ミニセミナー、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布、スタンプラリーを実施
11/2	文部科学省平成 29 年度消費者教育フェスタ in 柏にて、消費者啓発資料を展示・配布
11/3	城陽市消費生活展にて、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布を実施
11/3	大阪府消費者フェア 2017 にて、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示、ACAP クイズ、消費者啓発資料の展示・配布を実施
11/4	名古屋市消費生活フェア 2017 にて、ACAP 消費者の声を活かした製品パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布、消費生活クイズ大会を実施
11/25	名張市教育委員会教育フォーラム in なばり 2017 にて、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布を実施
12/2	文部科学省・消費者庁平成 29 年度消費者教育フォーラム in 北海道にて、消費者啓発資料を展示・配布
12/5	熊本県 2017 くまもと消費者発表大会にて、消費者啓発資料を展示・配布
12/23	日立市消費生活展にて、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布を実施
1/4-2/28	名古屋市消費生活センター企画展示にて、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示を実施
1/27-30	鹿児島市消費生活エキスポかごしまにて、消費者啓発資料の展示・配布を実施
2/16	ACAP・日本経団連・消費者庁 2018 消費者志向経営トップセミナーにて、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布を実施
2/17	2018 佐賀市消費生活フェアにて、ACAP 消費者の声を活かした製品パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布、消費生活クイズを実施

3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業

◇研究会の開催

ARI 主任研究員会議	4/10, 6/5, 7/31, 10/2, 12/4, 1/31
安全安心な表示の研究会	4/5, 5/12, 6/7, 7/7, 8/29, 10/6, 12/8, 1/24, 3/7
グローバル・メディア情報研究会	4/21, 5/26, 6/23, 7/28, 8/25, 9/22, 10/27, 11/17, 12/15, 1/19, 2/23
消費者志向経営を考える研究会	4/13, 5/26, 7/13, 9/13, 12/5
顧客満足に関する JIS 研究会	5/9, 7/11, 9/12, 11/20, 1/29, 3/12
JIS Q 10002 自己適合宣言済企業情報交換会（自己適合宣言企業 13 社 20 名参加）	11/14

◇自主調査

12/7	ACAP「消費者志向自主宣言」企業アンケートを実施報告
	・調査対象：同宣言を公表した ACAP 会員企業 42 社
	・調査期間：2017 年 10 月
	・調査方法：メールで調査票を送付
	・36 社が回答（回収率 85.7%）、HP に結果を掲載

◇研究調査にもとづく報告書等の作成、消費者関連情報の配信

4/3	SOCAP CRM 誌紹介記事 2016 年秋号 配信
5/10	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[増補第 2 版] 発行
6/6	SOCAP CRM 誌紹介記事 2017 年春号 配信
6/20	ACAP 研究所ジャーナル NO. 10 発行
7/31	ACAP 消費者志向経営推進ステップシート ホームページ掲載
8/8	SOCAP CRM 誌紹介記事 2017 年夏号 配信
8/17	JIS 研究会「ISO/JIS Q 10002 普及啓発資料」ホームページ掲載
9/15	パンフレット「JIS Q 10002 へのお誘いー顧客志向経営につながるお客様対応/苦情対応マネジメントシステム」発行
10/12	SOCAP CRM 誌記事紹介 2017 年夏号 配信
12/8	SOCAP CRM 誌記事紹介 2017 年秋号 配信

◇消費者行政・消費者団体・海外団体等との交流事業

＜消費者行政との交流＞

- 4/5 佐藤専務理事が経済産業省商務流通保安グループと消費者団体等との懇談会に出席
- 4/10 佐藤専務理事、清水事務局長が国民生活センター新任職員研修を実施（来局 5 名）
- 4/10 坂倉理事長、佐藤専務理事、佐藤(華)理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 4/13 近畿経済産業局消費経済課・ACAP 西日本支部との情報交換会
於：小林製薬お客様相談室会議室 [参加 近畿経済産業局消費経済課側 3 名、ACAP 側 7 名]
・挨拶 須山季子氏（近畿経済産業局 消費経済課 課長）
島谷克史（西日本支部長 消費科学研究所）
・自己紹介
・小林製薬お客様相談室見学
・近畿経済産業局より 家庭用品品質表示法の改正状況 消費者相談の概要
・ACAP より 最近の特徴的な相談事例等の紹介
・意見交換
- 4/19 国民生活センター研修青木教育研修部長、青山参事他が来局し、坂倉理事長、佐藤専務理事、清水事務局長と懇談
- 4/21 佐藤専務理事、村井理事、清水事務局長が国民生活センターを訪問し、松本理事長と懇談
- 4/21 国民生活センターとの交流会 於：国民生活センター
[参加 国民生活センター側 37 名、ACAP 側 44 名]
テーマ「高度高齢者社会における消費者志向の施策・対応」
・国民生活センター 鈴木基代氏（国民生活センター情報相談部 部長）
・ACAP 挨拶 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
・国民生活センターへの事前質問の回答
・事業者の事例発表
・国民生活センターの事例発表
・質疑応答
- 5/11 馬場執行委員が第 14 回こうべ食育フェア参加団体説明会に出席
- 5/15 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が新体制挨拶で消費者庁を訪問し、岡村長官、川口次長、福岡審議官、東出審議官、吉井審議官、小野審議官と懇談
- 5/15 島谷理事長、佐藤専務理事、佐藤(華)理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 6/6 改正消費者契約法に関する勉強会&意見交換会 於：丸の内 MY PLAZA [参加 58 名]
・開会挨拶 佐藤華子（理事 東洋羽毛工業）
・講演 1「消費者契約法改正のポイント」
講師 加納克利氏（消費者庁消費者制度課 課長）
・講演 2「消費者契約法の紛争・差止事案等の紹介」
講師 森田多恵子氏（弁護士 西村あさひ法律事務所 カウンセル）
・意見交換会
コーディネーター 片岡執行委員
・閉会挨拶 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
- 6/12 島谷理事長、佐藤専務理事、佐藤(華)理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 6/22 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が新体制挨拶で経済産業省を訪問し、住田商務流通保安審議官、正田消費経済企画室長と懇談
- 7/10 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 7/20 徳島県消費者くらし安全局篠原消費者行政指導官、勝間課長他が来局し、佐藤専務理事、清水事務局長と懇談
- 7/20 佐藤専務理事、清水事務局長が消費者庁を訪問し、福岡審議官、澤井課長他と懇談
- 7/28 佐藤専務理事が経済産業省商務・サービスグループと消費者関係団体との懇談会に出席
- 7/31 佐藤専務理事、清水事務局長が消費者庁を訪問し、廣瀬消費者制度課長他と懇談
- 8/28 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が消費者庁を訪問し、橋本審議官他と懇談
- 8/28 島谷理事長、佐藤専務理事、佐藤(華)理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に

- 出席
- 8/29 近畿農政局・消費者団体等・ACAP 西日本支部との意見交換会及び工場見学 於：株式会社明治大阪工場
 [参加 近畿農政局側 8 名、消費者団体等 6 団体 16 名、ACAP 側 18 名]
 ・開会・挨拶 ・工場見学
 ・情報提供 HACCP とは/株式会社明治大阪工場における品質管理について
 ・意見交換
- 9/5 消費者庁幹部と会員企業役員の懇談会 於：丸の内マイプラザ（明治安田生命ビル）
 [参加 消費者庁側 13 名、会員企業役員 23 名、他 ACAP 会員随行者含め 82 名]
 ・開会挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
 ・ご挨拶 岡村和美氏（消費者庁長官）
 ・消費者庁の概要、消費者安全・安心暮らし戦略 2017 川口康裕氏（消費者庁 次長）
 ・消費者志向経営の推進について 福岡徹氏（消費者庁 審議官）
 ・公益通報者保護制度の実効性の向上 小野稔氏（消費者庁 審議官）
 ・倫理的消費、食品表示制度について 橋本次郎氏（消費者庁 審議官）
 ・景品表示法について 東出浩一氏（消費者庁 審議官）
 ・ACAP 企業役員の自己紹介、意見交換、懇談
 ・消費者視点に立った事業活動の紹介
 ・消費者志向経営について
 ・閉会挨拶 川口康裕氏（消費者庁 次長）
 ・懇親交流会
- 9/19 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 9/19 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が消費者委員会を訪問し、黒木事務局長と懇談
- 9/19 国民生活センター三澤企画課長他が来局し、島谷理事長と懇談
- 10/5 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が消費者委員会を訪問し、高委員長と懇談
- 10/6 総務省行政評価局宮澤上席評価監視調査官他が来局し、佐藤専務理事、清水事務局長他と懇談
- 10/11 平成 29 年度経済産業省・ACAP 交流会
 於：経済産業省 [参加 経済産業省 11 名、ACAP22 名]
 ・挨拶及び出席者紹介 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
 ・挨拶及び平成 28 年度消費者相談概要
 落合成年氏（経済産業省 商務情報政策局 商務流通保安 G 消費者相談室長）
 ・事前質問に対する回答
 「高齢者に関する対応と企業ポイントの考え方について」 立見宗弘（会員 ビューカード）
 「企業での A I の活用について」 芝本隆政氏、武嶋祐介氏（富士通）
 「携帯電話の通信契約と企業ポイントの考え方について」 金原正典（会員 ソフトバンク）
 「ショッピングモール運営事業者が独自掲載する広告と出店者との連携とトラブル対応」
 片岡康子（執行委員 楽天）
 ・ACAP での昨今の取り組み「消費者志向経営の推進」 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命）
 ・質問・ディスカッション
 ・閉会挨拶 佐藤華子（理事 東洋羽毛工業）
- 10/12-13 新次元の消費者行政・体感！ツアー（徳島県）に佐藤専務理事、清水事務局長等 15 名が参加
- 10/23 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長他が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 10/26 九州農政局・ACAP との意見交換会
 於：株式会社えがお [参加 九州農政局 6 名、ACAP15 名]
 ・株式会社えがお 会社紹介およびコールセンターの見学
 ・九州農政局より情報提供
 原料原産地表示制度改正について/食品防御（フードディフェンス）取り組み
 ・各社のコールセンターの紹介
 株式会社やまやコミュニケーションズ/株式会社ふくや
 ・意見交換会
- 10/31 清水事務局長が消費者庁消費者団体訴訟制度シンポジウムに出席
- 11/1 佐藤専務理事が内閣府個人情報保護委員会 EU 議員団との懇談会に出席
- 11/2 清水事務局長、山下広報委員長が消費者委員会を訪問し、高委員長に FORUM の対談を実施
- 11/10 島谷理事長、清水事務局長が消費者委員会消費者団体等との意見交換会に出席
- 11/13 佐藤専務理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 11/16 清水事務局長が経済産業省主催製品安全対策優良企業表彰に出席

- 11/22 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長他が消費者庁消費者志向経営推進セミナー（東京）に出席
 12/6 岩井西日本支部長、村井理事が消費者庁消費者志向経営推進セミナー（大阪）に事例報告で登壇
 12/19 島谷理事長、佐藤専務理事、佐藤（華）理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
 12/26 消費者庁廣瀬消費者制度課長が来局し、佐藤専務理事、清水事務局長と懇談
 1/4 村上西日本副支部長が大阪互礼会に出席
 1/5 岩井西日本支部長、村上西日本副支部長、斎木西日本副支部長が京都府消費生活安全センター、京都市消費生活総合センターを年賀挨拶訪問
 島谷理事長、岩井西日本支部長、村上西日本副支部長が近畿農政局を年賀挨拶訪問
 1/11 岩井西日本支部長、村上西日本副支部長、斎木西日本副支部長、馬場執行委員が兵庫県企画県民部県民生活局、神戸市生活情報センター、兵庫県生活科学総合センターを年賀挨拶訪問
 1/12 岩井西日本支部長、斎木西日本副支部長、金谷執行委員、吉田執行委員が大阪府消費生活センターを年賀挨拶訪問
 岩井西日本支部長、村上西日本副支部長、斎木西日本副支部長、金谷執行委員、吉田執行委員が大阪府府民文化部長、大阪市消費生活センター、近畿経済産業局を年賀挨拶訪問
 1/15 島谷理事長、佐藤専務理事、佐藤（華）理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
 1/23 ACAP・行政・関係団体との意見交換会 於：明治安田生命本社 MY PLAZA 会議室
 [参加 ACAP 51 名、行政 1 名、関係団体 1 名]
 テーマ「高齢者の消費行動について
 ～消費者相談対応者が求められること、企業としての高齢者に向けた商品や支援～」
 ・開会挨拶 佐藤華子（理事 東洋羽毛工業）
 ・講演 1「高齢者の接遇について気を付けるべき点」
 講師 原田成子氏（全国訪問ボランティアナースの会/キャンナス/相模原代表）
 ・講演 2「高齢者の消費者対応に今、求められること」
 講師 吉松恵子氏（国民生活センター 相談情報部 総括主任相談員）
 ・企業 3 社の取り組み事例報告
 コープデリ生活協同組合連合会/セブン・イレブン・ジャパン/TOTO
 ・グループ別質疑応答（スピーカーとの意見交換）
 ・各グループ質疑応答内容報告
 ・閉会挨拶 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
 2/9 島谷理事長、佐藤専務理事、佐藤（華）理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
 2/27 佐藤専務理事、清水事務局長他、多数の会員が国民生活センター全国消費者フォーラムに参加
 3/1 ACAP と近畿農政局との意見交換会
 於：大阪合同庁舎 [参加：近畿農政局側 10 名、ACAP 側 45 名]
 ・開会挨拶 ・事例発表
 ・意見交換 (1) 消費者からの相談、苦情とその対応
 (2) 新たな加工食品の原料原産地表示制度について
 (3) 今後の取組について
 3/2 国民生活センター青木教育研修部長他が来局し、佐藤専務理事、清水事務局長と懇談
 3/13 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
 3/18-20 新次元の消費者行政・体感！ツアー（徳島県）に島谷理事長他が参加
 3/29 内閣府消費者委員会丸山参事官他が来局し、佐藤専務理事、清水事務局長と懇談
 9 月 - 11 月 消費者庁職員「消費者目線獲得のための研修」 [参加 計 59 名]
 協力企業 計 19 社（SMBC 日興証券、花王、カルビー、キリン、グンゼ、湖池屋、サッポロビール、損害保険ジャパン日本興亜、太陽生命保険、東京急行電鉄、日清製粉グループ本社、日本製粉、日本生命保険、日本たばこ産業、ピジョン、ファンケル、三井住友銀行、明治安田生命保険、明治）

<事業者・経済団体との交流>

- 4/14 坂倉理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が日本ヒープ協議会公開講演会・情報交換会に出席
 8/5 村上西日本副支部長、徳田会員が全国消費生活相談員協会中部支部交流会に出席
 8/24 佐藤専務理事が消費者志向 NACS 会議に出席
 9/14 村上西日本副支部長が東海お客さま相談研修会記念大会に出席
 9/22 日本食品添加物協会上田専務理事、樋口常務理事が来局し、佐藤専務理事、清水事務局長と懇談

- 10/11 日本規格協会標準化と品質全国大会に佐藤専務理事が出席
 12/8 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が経団連を訪問し、岩崎社会政治本部長、消費者庁他と懇談
 12/15 佐藤専務理事、清水事務局長が日本ヒープ協議会 40 周年記念事業シンポジウムに出席
 12/21 佐藤専務理事が日本訪問販売協会で意見交換
 1/4 佐藤専務理事が生命保険協会賀詞交歓会に出席
 1/9 佐藤専務理事が日本コールセンター協会賀詞交歓会に出席
 1/9 来島所長が日本能率協会賀詞交歓会に出席
 1/9 清水事務局長が日本生産性本部新年互例会に出席
 1/12 佐藤専務理事が日本訪問販売協会賀詞交歓会に出席
 1/12 国民生活産業・消費者団体連合会佐藤事務局長他が来局し、佐藤専務理事、清水事務局長と懇談
 1/15 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が第一生命渡邊会長（経団連消費者政策委員長）を訪問し懇談。経団連岩崎社会政治本部長他も同席
 1/18 佐藤専務理事、来島所長が日本規格協会賀詞交歓会に出席
 1/23 坂倉顧問、清水事務局長が全日本冠婚葬祭互助協会賀詞交歓会に出席
 2/8 佐藤専務理事、清水事務局長が日本経団連を訪問し、岩崎社会政治本部長他、消費者庁と懇談

＜消費者・関係団体との交流＞

- 4/28 日本エシカル推進協議会発足記念シンポジウム・交流会に、清水事務局長が出席
 7/19 島谷理事長が全国消費生活相談員協会を訪問し増田理事長に FORUM9 月号でインタビュー
 8/5 村上西日本副支部長、徳田会員が全国消費生活相談員協会中部支部交流会に出席
 8/24 佐藤専務理事が消費者志向 NACS 会議に出席
 9/20 日本産業協会菅原氏が来局し、島谷理事長、佐藤専務理事と懇談
 10/14-15 清水事務局長が日本消費者教育学会に出席
 10/20 村上西日本副支部長が消費者情報ネット「コネット企業セミナー」に出席
 10/26 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長他が全国消費生活相談員協会創立 40 周年記念のつどいに出席
 11/8 消費者スマイル基金シンポジウムに清水事務局長が出席
 11/14 消費者支援機構関西（KC's）との交流会 於：住友生命淀屋橋ビル
 [参加] KC's 側 榎理事長等 7 名、ACAP 側理事、執行委員等 17 名
 ・開会挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
 ・消費者支援機構関西（KC's）活動報告
 片山登志子氏（消費者支援機構関西 副理事長）、西島秀向氏（同 事務局）
 ・ACAP 消費者志向推進について 村井正素（理事 住友生命保険）
 ・事例報告～企業に寄せられる消費者の声～ 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
 ・フリーディスカッション
 ・閉会挨拶
 12/16 岩井西日本支部長、村上西日本副支部長、斎木西日本副支部長が全相協関西支部交流会に出席
 12/26 日本産業協会菅原専務理事が来局し、佐藤専務理事、清水事務局長と懇談
 12/27 消費者機構日本磯部事務局長が来局し、佐藤専務理事と懇談
 1/19 東京家政学院大学現代家政学科意見交換会に、清水事務局長が出席
 3/5 消費者機構日本（COJ）・ACAP 交流会 於：日本生命五反田ビル
 [参加 COJ 側 5 名、ACAP 側 17 名]
 ・開会挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
 ・消費者機構日本（COJ）活動報告
 佐々木幸孝氏（消費者機構日本（COJ）代表理事・副理事長） 磯辺浩一氏（同 専務理事）
 ・ACAP 活動報告と消費者志向経営推進について 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
 ・事例報告～企業に寄せられる消費者の声～ 江口晃代（執行委員 日本生命保険）
 ・フリーディスカッション
 ・閉会挨拶 中山弘子氏（消費者機構日本（COJ）会長）

＜海外関係団体との交流・連携＞

- 6/26 韓国 OCAP が来局し ACAP との交流会を実施（OCAP13 名、ACAP6 名）。佐藤専務理事、清水事務局長、佐藤（華）理事他が対応し、その後懇親会を開催
 6/27 韓国 OCAP が明治安田生命コールセンターを見学、意見交換を実施（佐藤専務理事、松田委員対応）
 6/28 韓国 OCAP が MTG を見学し、意見交換を実施（岩井西日本支部長、村上西日本副支部長対応）

◇外部会合への委員等派遣

- 4/17 坂倉理事長が消費者教育支援センター消費者教育教材資料表彰選考委員会に出席
- 5/15 坂倉顧問が日本工業標準調査会消費生活技術専門委員会に出席
- 5/15 金谷執行委員が大阪府消費者保護審議会に出席
- 5/19 金子執行委員が大阪市消費者保護審議会公募型委託事業者選定委員会に出席
- 5/23 佐藤専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席
- 5/23 上野執行委員が大阪府大阪版市場化テスト対策業務モニタリング審議会に出席
- 5/24 坂倉顧問が消費者教育支援センター消費者教育教材資料表彰選考委員会に出席
- 5/25 村上西日本副支部長、徳田会員が名古屋市消費生活フェア開催委員会に出席
- 5/29 佐分会員が消費者教育推進会議に出席
- 5/30 島谷理事長が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
- 6/1 来島所長が日本能率協会審査登録センター諮問委員会に出席
- 6/6 来島所長が日本規格協会 ISO/TC 10 国内委員会に出席
- 6/8 荻原会員が消費者委員会食品表示部会に出席
- 6/16 吉田執行委員が大阪府消費者フェア 2017 実行委員会に出席
- 6/19 吉田執行委員が第 1 回高槻市食楽ネットワーク会議に出席
- 6/20 佐藤専務理事が日本海事協会公平性委員会に出席
- 6/22 清水事務局長が日本規格協会 ISO/PC294 国内対応委員会に出席
- 6/27 牧内委員が静岡県消費者教育県域協議会 消費者教育フォーラム実行委員会に出席
- 6/29 荻原会員が消費者委員会食品表示部会に出席
- 7/4 上野執行委員が大阪府大阪版市場化テスト対象業務モニタリング審議会に出席
- 7/5 島谷理事長が神戸市消費生活会議に出席
- 7/5 上田会員が第 21 期名古屋市消費生活審議会に出席
- 7/10 大塚執行委員が京都府くらしの安心・安全ネットワーク会議に出席
- 7/11 清水事務局長が東京都屋外広告物審査会に出席
- 7/18 村上西日本副支部長、徳田会員が名古屋市消費生活フェア開催委員会に出席
- 7/20 馬場執行委員が民間総合調停センター運営委員会・財務委員会に出席
- 7/24 佐藤専務理事が東京都消費生活総合センター運営協議会に出席
- 7/28 荻原会員（味の素）が消費者委員会食品表示部会に出席
- 7/31 佐藤専務理事、清水事務局長が消費者庁消費者志向経営推進組織運営会議に出席
- 8/1 谷一理事が千葉市消費生活審議会に出席
- 8/2 岩井西日本支部長が堺市消費生活審議会に出席
- 8/4 谷一理事が日弁連消費者教育推進懇談会に出席
- 8/28 清水事務局長が社会的責任に関する円卓会議 運営委員会に出席
- 8/28 上野執行委員が大阪府食の安全安心推進協議会に出席
- 8/29 林執行委員が愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議に出席
- 8/30 坂倉顧問が消費者教育推進会議に出席
- 9/5 金子執行委員が大阪市消費者保護審議会に出席
- 9/13 村上理事、徳田会員が名古屋市消費生活フェア開催委員会に出席
- 9/14 岩井西日本支部長が消費者庁 若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会に出席
- 9/29 清水事務局長が東京都食品ロス削減パートナーシップ会議に出席
- 10/2 坂倉顧問が消費者教育推進会議に出席
- 10/3 馬場執行委員が兵庫県消費者教育推進計画検討会に出席
- 10/3 村上西日本副支部長、吉田執行委員が大阪府消費者フェア実行委員会に出席
- 10/6 村上西日本副支部長、徳田正会員がなごや HAPPY タウン・消費生活フェア合同出展者会議に出席
- 10/25 清水事務局長が日本規格協会（経産省）ISO/PC294 国内対応委員会に出席
- 10/30 佐藤専務理事が横浜市消費生活審議会に出席
- 11/6 芝原会員が日本規格協会品質マネジメントシステム規格国内委員会に出席
- 11/9 岩井西日本支部長が消費者庁若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会に出席
- 11/20 清水事務局長が東京都食品ロス削減パートナーシップ会議に出席
- 11/27 坂倉顧問が消費者教育推進会議に出席
- 11/30 清水事務局長がセーブ・ザ・チルドレン・ジャパン子どもの権利とマーケティング・広告推進委員会に出席
- 12/1 金子執行委員が大阪市消費者保護審議会不当な取引行為の指定等にかかる検討部会に出席
- 12/4 佐藤専務理事が横浜市消費生活審議会に出席
- 12/5 谷一理事が千葉市消費生活審議会に出席

- 12/7 村上西日本副支部長が大阪市水道局「大阪市水道局お客さまセンター運営業務委託」にかかわる総合評価一般競争入札評価会議委員に関する評価会議に出席
- 12/11 島谷理事長が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
- 12/15 佐藤専務理事が日本規格協会標準化と品質管理全国大会実行委員会に出席
- 12/19 佐藤専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席
- 12/19 村上西日本副支部長、徳田会員がなごやHAPPYタウン・消費生活フェア合同出展者会議に出席
- 12/21 島谷理事長が国民生活センター特別顧問会議に出席
- 1/18 林執行委員が愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議に出席
- 1/24 上田会員が名古屋市消費生活審議会に出席
- 1/24 岩井西日本支部長が消費者庁(徳島)若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会に出席
- 1/25 馬場執行委員が民間総合調停センター運営委員会・財務委員会に出席
- 2/5 谷一理事が千葉市消費生活審議会に出席
- 2/5 清水事務局長が日本規格協会(経産省)倫理的ラベル国内委員会に出席
- 2/7 島谷理事長が日本産業協会評議員会に出席
- 2/14 吉田執行委員が平成29年度第2回高槻市食楽ネットワーク会議に出席
- 2/19 徳田会員が岐阜市消費者教育推進地域協議会に出席
- 2/20 清水事務局長が日本生活協同組合連合会品質保証評価委員会に出席
- 2/22 村上西日本副支部長が奈良県消費生活審議会消費者教育推進部会に出席
- 2/22 上野執行委員が大阪府食の安全安心推進協議会に出席
- 2/22 上野執行委員が大阪府大阪版市場化テスト対象業務モニタリング審議会に出席
- 2/28 坂倉顧問が消費者教育推進会議に出席
- 3/1 金谷執行委員が兵庫県県民生活審議会に出席
- 3/6 村上西日本副支部長が大阪市水道局「大阪市水道局お客さまセンター運営業務委託」にかかわる総合評価一般競争入札評価会議委員に関する評価会議に出席
- 3/12 佐藤専務理事が横浜市消費生活審議会に出席
- 3/14 谷一理事が国民生活センター2019年版くらしの豆知識デザイン・レイアウト請負業者選定のための審査委員会に出席
- 3/15 佐藤専務理事が日本規格協会標準化と品質管理全国大会実行委員会に出席
- 3/20 佐藤専務理事が日本海事協会公平性委員会に出席
- 3/22 佐藤専務理事、清水事務局長が消費者庁消費者志向経営推進組織運営会議に出席
- 3/26 岩井西日本支部長が消費者庁若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会に出席
- 3/26 馬場執行委員が民間総合調停センター運営委員会・財務委員会に出席
- 3/28 清水事務局長が東京都食品ロス削減パートナーシップ会議に出席
- 3/29 金子執行委員が大阪市消費者保護審議会に出席

◇消費者関連情報の提供

- 6/21 機関紙 FORUM 2017.6 Vol.236 発行
- 9/15 機関紙 FORUM 2017.9 Vol.237 発行
- 12/19 機関紙 FORUM 2017.12 Vol.238 発行
- 3/23 機関紙 FORUM 2018.3 Vol.239 発行

◇ホームページでの情報提供

- 5/22 「消費者志向経営の推進」(本格版)公開
- 10/2 「ACAP 事業者相談事業」のご案内 リニューアル公開
- 2/23 「顧客満足の国際規格『ISO 10002/JIS Q 10002』」に関する取り組み、支援事業」更新

4. 消費者問題に関する提言事業・表彰事業

◇消費者庁消費者支援功労者表彰

- 5/22 消費者庁平成29年度消費者月間シンポジウムにて紹介
- ・消費者支援功労者表彰(ACAP推薦)受賞・受章者紹介
 - 内閣総理大臣賞 高巖氏(麗澤大学大学院経済研究科教授 ACAP 特別顧問)
 - ベスト消費者サポーター賞 消費と生活社
 - ・第32回2016年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」受賞者紹介

◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表彰

- 11/1-11/8 中学生作文コンクール一次審査 於：ACAP 事務局
 ・応募 709 作品中、12 作品を選出
 審査員 消費者啓発委員会
- 11/17 消費者問題に関する「わたしの提言」一次審査 於：TOTO
 ・応募 91 作品中、12 作品を選出
 審査員 消費生活アドバイザー等有資格者および ACAP 会員
- 12/8 第 33 回 2017 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」 本審査 於：TOTO
 中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」
 ・本審査対象 12 作品から、最優秀賞 1 作品、優秀賞 1 作品、入選 2 作品を選出
 ・審査委員長及び審査委員は、1/16 第 33 回 2017 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」表彰に
 記載
 消費者問題に関する「わたしの提言」
 ・本審査対象 12 作品から、最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞 1 作品、優秀賞 ACAP 理事長賞 1 作品、入
 選 4 作品を選出
 ・審査委員長及び審査委員は、1/16 第 33 回 2017 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」表彰に
 記載
- 1/16 第 33 回 2017 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」表彰式
 *新春講演会&賀詞交歓会(東京)で開催
 ・受賞者
 最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞
 橋口京子氏(木更津市消費生活センター 消費生活相談員)
 優秀賞 ACAP 理事長賞
 小田巻春花氏(静岡県立駿河総合高等学校 3 年生 生徒代表)
 大川慎介氏(静岡県立駿河総合高等学校 指導教諭)
 入選 大西慧子氏(WEN(ウイメンズ・エナジー・ネットワーク)代表)
 〃 竹花 将明氏(獨協大学経済学部 3 年生)
 〃 畑上麻保氏(石川県金融広報アドバイザー)
 〃 平林有里子氏(香川県小豆県民生活センター 消費生活相談員)
 ・審査委員長 東珠実氏(日本消費者教育学会 会長)
 審査委員 増田悦子氏(全国消費生活相談員協会 理事長)
 〃 白石裕美子氏(東京市民法律事務所 弁護士)
 〃 福岡徹氏(消費者庁 審議官)
 〃 島谷克史(理事長 消費科学研究所)
 ・審査講評 増田悦子氏(全国消費生活相談員協会 理事長)
 ・大臣賞授与 岡村和美氏(消費者庁長官)
 理事長賞・入選授与 島谷克史(理事長 消費科学研究所)
 ・後援 消費者庁、文部科学省
- 1/16 中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」受賞者公表
 ・受賞者
 最優秀賞 細貝愛奈氏(東京都立白鷗高等学校附属中学校 1 年生)
 優秀賞 小峯紗知氏(麗澤中学校 1 年生)
 入選 上間菜結氏(浦添市立浦西中学校 3 年生)
 〃 鈴木このみ氏(東京都立白鷗高等学校附属中学校 1 年生)
 ・審査委員長及び委員は、第 33 回 2017 年 ACAP「消費者問題に関するわたしの提言」と同じ
 ・後援 消費者庁、文部科学省、全日本中学校長会

◇ACAP 消費者志向活動表彰

- 7/6 第 3 回 ACAP 消費者志向活動表彰 候補者推薦募集開始
- 10/24 予備審査 於：ACAP 事務局
 ・応募 13 件のうち 11 件を選考委員会に提出
 ・総務委員 4 名、事務局で実施
- 12/1 選考委員会 於：明治安田生命丸の内本社
 ・本審査対象 11 件の活動中、5 件の活動を選出
 ・選考委員 *2/16「第 2 回 ACAP 消費者志向活動表彰 表彰式」に記載
- 2/16 第 3 回 ACAP 消費者志向活動表彰 表彰式 *2018 消費者志向経営トップセミナーにて開催

- ・受章活動・受章者
「ソーシャルメディアを活用した能動的な生活者支援の取り組み」
花王株式会社 生活者コミュニケーションセンター
- 「地域と連携したネットワーク構築による持続可能な共同店舗運営と地域活性化の取り組み」
協同組合勝山サンプラザ
- 「シニアのお客様に最もやさしい生命保険会社を目指して～ベストシニアサービスの取り組み～」
太陽生命保険株式会社
- 「靴下廃材の『はぎれわっか』支援活動への取り組み」
タビオ株式会社
- 「海外での初経教育を通じた社会貢献と ISO10002 海外お客様相談室への横展開」
ユニ・チャーム株式会社 お客様相談センター
- ・選考委員
選考委員長 松本恒雄氏（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 副学長／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）
〃 青木秀子氏（日本経済団体連合会 消費者政策委員会 企画部会長）
〃 島谷克史（理事長）
- ・応募数 13 件
- ・応募期間 2017 年 7 月 6 日～9 月 29 日
- ・後援 消費者庁、日本経済団体連合会

5. 消費者志向経営のための支援事業

◇ISO10002/JIS Q 10002 普及のための活動

- ・第三者意見書、適合性評価報告書の発行（2 社）
- ・自己適合宣言のための社内規程文書評価（1 社）
- ・社内構築のための出前講座（3 社 3 回、受講者 54 名）

◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談

- ・出前講座（9 社 14 回、受講者 220 名）
- ・講師派遣（6 社 15 回、受講者 116 名）
- ・個別相談対応（11 社 11 件）

6. 会員の資質向上のための事業

◇例会

- 4/25 大阪例会 於：OMM ビル [参加 例会 77 名 会員交流会 53 名]
 ・全体報告
 ・講演「ホスピタリティを实践するお客様対応の極意」
 講師 和田実也子氏（大阪マリオット都ホテル 客室部長）
 ・会員交流会
- 4/27 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 144 名]
 ・全体報告
 ・講演 1「ストレスマネジメント～ストレスを正しく知りうまく付き合っていく方法を学ぶ（マインドフルネス体験付き）～」
 講師 二宮真之氏（心理・キャリアカウンセリング オフィス One Story 代表）
 ・講演 2「消費者委員会の機能とその活かし方」
 講師 黒木理恵氏（内閣府 消費者委員会事務局 事務局長）
- 5/16 中部地区ミニ例会（オープン） 於：伏見ライフプラザ [参加 20 名]
 講座「メンバーを輝かせる上司力 ～リーダーとしての 5 つのポイント～」
 講師 坂倉忠夫（顧問 キリン）
- 5/23 大阪例会 於：OMM ビル [参加 59 名]
 ・全体報告 ・総会報告
 ・支部方針発表 ・各部会活動計画発表
 ・講演「キリンの CSV の取り組みと消費者志向経営」
 講師 坂倉忠夫（顧問 キリン）
- 6/22 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 169 名]

- ・全体報告
- ・消費者問題に関する「わたしの提言」募集について
説明 谷一暢樹（理事 TOTO）
- ・理事会報告および理事長挨拶
報告 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
- ・2017 年度東京自主研究会活動紹介
解説「東京自主研究会の概要」
説明 高橋秀明（執行委員 富士通）
テーマ「消費者対応部門のあり方の研究」
講師 本間 真彦（2G リーダー 昭和産業）
テーマ「CS（顧客満足）・ES（従業員満足）に関する研究」
講師 奈良 正夫（9G リーダー 湖池屋）
テーマ「苦情の心理的アプローチ」
講師 八木 孝之（10G サブリーダー 個人会員）
- ・講演「消費者志向経営の推進の一環としての社会貢献活動（食育編）」
講師 高崎明美氏（日本マクドナルド）
- 7/13 九州地区例会 於：博多の食と文化の博物館（ハクハク） [参加 23 名]
・開講挨拶
・ふくや工場内「博多の食と文化の博物館（ハクハク）」見学
・講演「お客様満足とリスクマネジメントについて」
講師 野嶋康敬氏（トップ保険サービス 代表取締役社長）
・名刺交換・閉講挨拶
- 7/26 大阪例会 於：OMM ビル [参加 50 名]
・全体報告
・2017 年度自主研究会の活動発表
テーマ「消費者対応部門のあり方の研究」
講師 植村知佐子（1G リーダー コンシェルジュ）
テーマ「お客様対応事例の研究」
講師 乙葉宗弘（3G リーダー レナウン）
テーマ「『企業の社会的責任の研究』一どこまで進んだ？JIS 化 5 年―」
講師 木谷あゆみ（6G サブリーダー イカリ消毒）
・講演「職場におけるメンタルヘルスケアの対策と実践的知識」
講師：岡田邦夫氏（大阪ガス 人事部 大阪ガスグループ 健康開発センター 統括産業医）
- 7/27 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 189 名]
・全体報告
・ACAP 消費者志向活動表彰募集について
説明 村井正素（理事 住友生命保険）
・講演 1「消費者志向経営の風土醸成からお客様接点強化取組み
～特に顧客接点強化の取組みについて～」
講師 指田宗昭氏（パナソニック アプライアンス社 日本地域コンシューマーマーケティング部門
CS ジャパン本部 企画部 顧客接点推進担当部長）
・講演 2「日本生命の消費者志向経営について～全国支社と消費生活センターとの交流活動～」
講師 花田昌士（執行委員 日本生命保険）
・講演 3「菓子業界の対応～個の対応から組織の対応へ～」
講師 天野泰守（会員 日本菓子 BB 協会）
- 8/22 大阪例会 於：OMM ビル [参加 54 名]
・全体報告
・2017 年度自主研究会の活動発表
テーマ「消費者関連法規の研究」
講師 宮崎稔子（2G サブリーダー 四国化工機）
テーマ「信頼される顧客対応の実践-JISQ(ISO) 10002 の活用-（社内構築・自己適合宣言）」
講師 吉田孝行（4G リーダー タビオ）
・講演 1「消費者志向経営の風土醸成からお客様接点強化取組み
～特に顧客接点強化の取組みについて～」

- 講師 指田宗昭氏（パナソニック）
- ・講演2「日本生命の消費者志向経営について～全国支社と消費生活センターとの交流活動～」
- 講師 花田昌士（執行委員 日本生命保険）
- ・講演3「多様な主体と連携した消費者教育の取り組み」
- 講師 田中喜陽氏（兵庫県立大学学生）
- 8/31 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 184 名]
- ・全体報告
 - ・報告「消費者志向経営推進組織の取組状況と ACAP の対応」
報告 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
 - 報告「ACAP 消費者志向経営推進ステップシート」の活用
報告 長谷川公彦（ACAP 研究所研究員 個人会員）
 - ・講演1「消費者白書・消費者志向経営の推進について」
講師 澤井景子氏（消費者庁 消費者調査課長）
 - ・講演2「ネット炎上が起きてしまったら・・・」
ソーシャルリスクの専門家が教える、ネット炎上と企業の向き合い方
- 講師 倉持武悦氏（エルテス 第3ソリューション・プランニング部）
- 9/15 九州地区例会 於：高橋酒造 白岳酒造研究所 白岳伝承蔵 [参加 24 名]
- ・講演「消費者対応と根拠法」
- 講師 谷一暢樹（理事 TOTO）
- 9/26 中部地区例会 於：ウインクあいち（愛知県産業労働センター） [参加 31 名]
- ・講演「味の素グループの“お客様満足向上”への取り組み」
- 講師 早乙女晴子（会員 味の素）
- 9/27 大阪例会 於：OMM [参加 49 名]
- ・全体報告
 - ・講演1「ACAP 研究所の活動概況報告—ACAP 研究所設立 10 周年を迎えて研究所の活動実績と概況」
講師 来島正男（ACAP 研究所長 個人会員）
 - ・講演2「お客様対応のツールとしての SNS と AI（人工知能）の活用」
講師 中野則行（ACAP 研究所主任研究員 個人会員）
 - ・講演3「消費者志向経営と消費者関連法規、内部通報制度について」
講師 太田哲生氏（消費者庁 消費者制度課企画官）
- 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 192 名]
- 9/28
- ・全体報告
 - ・講演1「クレーム対応の基本エッセンス
～不当要求に負けないための危機管理的顧客対応 5 か条～」
- 講師 西尾晋氏（エス・ピー・ネットワーク 総合研究室 上席研究員）
- ・講演2「企業価値向上に関する LGBT への取り組み」
- 講師 堀川歩氏（ミライロ 人事部 部長）
- 10/26 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 161 名]
- ・全体報告
 - ・講座1 ACAP 研究所・研究会活動報告
「研究所活動概況報告 2016 年度実績と 2017 年度概況」
講師 来島正男（研究所長 個人会員）
「お客様対応のツールとしての AI 活用」
講師 中野則行（主任研究員 個人会員）
「お客様に伝わる安全表示や注意・啓発表示の取り組み」
講師 所真里子（主任研究員 個人会員）
 - ・講座2「製品事故情報の収集状況と製品事故防止に向けた取組」
講師 小田泰由氏（製品評価技術基盤機構 製品安全センター 次長）
- 11/28 大阪例会（日本ヒープ協議会合同）&交流会 於：OMM ビル [参加 49 名]
- ・講演1-1「明治における消費者志向経営の取り組み」
講師 大橋潤二氏（明治 コミュニケーション本部 お客様相談部 部長）
 - ・講演1-2「明治の食育活動」
講師 飯泉千寿子氏（明治 コミュニケーション本部 広報部 コミュニケーショングループ長）
 - ・講演2「消費者委員会の機能とその活かし方」
講師 黒木理恵氏（内閣府消費者委員会 事務局長 弁護士）

- ・交流会
- 11/30 東京例会 於：明治安田生命新東陽町ビル [参加 200 名]
 - ・全体報告
 - ・講演 1 「ユニ・チャーム流お客様志向経営への取り組み
ー本業を通じた社会貢献でお客様の笑顔を創出するー」
講師 山田弘志（会員 ユニ・チャーム） 原弘行氏（同 お客様相談センター マネージャー）
 - ・講演 2 「弁護士から見たクレーマー対応」
講師 有賀隆之氏（虎門中央法律事務所 弁護士）
- 2/22 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 163 名]
 - ・全体報告
 - ・講演 1 「『わかりやすい』 情報発信のために」
講師 三村一夫氏（ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会 事務局長）
 - ・講演 2 「成年年齢引下げについて～18・19 歳の若者が悪質商法のターゲットに！！～」
講師 白石裕美子氏（東京市民法律事務所 弁護士）
- 2/20 中部地区例会 於：伏見ライフプラザ 名古屋市消費生活センター [参加 23 名]
 - ・講演 「法的根拠に基づいた難クレーム対応について」
講師 是枝隆二（会員 ダイキン工業）
 - ・質疑応答・名刺交換
- 2/27 大阪例会 於：OMM ビル [参加 67 名]
 - ・全体報告
 - ・講演 1 「誤使用の背景 人間生活工学の立場から」
講師 小松原明哲氏（早稲田大学理工学術院 創造理工学部
経営システム工学科 人間生活工学研究室 教授）
 - ・講演 2 「アサヒグループ HD と消費者志向自主宣言」
講師 羽鳥敏彦氏（理事 アサヒビール）
 - ・意見交換会（ワークショップ）
- 3/22 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 163 名]
 - ・自主研究会成果報告会
 - ・理事長講評
- 3/27 大阪例会 於：OMM ビル [参加 71 名]
 - ・自主研究会・業種交流グループ成果報告会
 - ・理事長講評

◇自主研究会・業種交流会

<活動テーマ等>

- | | |
|-------|---|
| [東京] | 第 1G 「リスク・マネジメントの研究」
第 2G 「消費者対応部門のあり方の研究」
第 4G 「お客さま対応の事例研究」
第 5G 「アクティブシニア社会に向けての商品・サービスの研究」
第 6G 「消費者対応部門の消費者に対する発信力、自社内に対する発信力を高める研究」
第 7G 「消費者対応力に関する研究」
第 8G 「消費者問題関連法の研究」
第 9G 「CS(顧客満足)・ES(従業員満足)に関する研究」
第 10G 「苦情の心理的アプローチの研究」
第 11G 「環境に配慮した企業・自治体・団体の事業活動の研究」
第 12G 「消費者関連部門を取り巻くステークホルダーの対応研究」
第 13G 「コミュニケーションをスキルとマインドの両面から研究する」 |
| [西日本] | 第 1G 「消費者対応部門のあり方の研究」
第 2G 「消費者関連法規の研究」
第 3G 「お客様対応事例の研究」
第 4G 「信頼される顧客対応の実践 ーJISQ(ISO)10002 の活用 ー (社内構築・自己適合宣言)」
第 6G 「『消費者志向経営』 推進のため、消費者部門は何をしていくべきか? の研究 」
第 7G 「消費者と文化を、より幅広い視点で学習、研究する」
中部 G 「お客さま相談室 地位向上のための研究 」
九州 G 「地元と連携した消費者啓発活動と異業種交流による研究」 |

〔業種交流〕 酒類G、家庭用品G、スポーツ・アパレル用品G、食品G

●東京自主研究会

	1G	2G	4G	5G	6G	7G	8G	9G	10G	11G	12G	13G
4月	14	12	20	12	13	26	－	14	21	13	5	25
5月	16	10	18	10	11	24	19	19	19	25	10	23
6月	9	14	15	14	8	28	16	9	16	8	7	27
7月	14	12	7 - 8	12	13	26	21	14	21	13	5	25
8月	18	－	－	9	－	－	－	4	－	－	2	22
9月	8	8 - 9	21	27	14	27	15	8	15	15	6	26
10月	13	11	19	13 - 14	19	25	20	13	20	－	4	24
11月	10	8	16	8	9	－	17	10	17	11 - 12	－	28
12月	15	13	21	13	14	20	15	8	15	7	6	－
1月	12	10	18	24	11	24	19	12	19	－	10	23
2月	9	14	15	14	8	28	16	9	16	－	7	27
3月	－	14	15	16	－	－	－	－	－	－	7	－

<オープン自主研開催>

【5月】 2G、6G 【10月】 13G 【11月】 11G 【1月】 13G

<合同自主研開催>

【5月】 5G・12G 【6月】 6G・11G

●西日本支部自主研究会・業種交流会

	1G	2G	3G	4G	6G	中部G	九州G	酒類G	家庭用品G	スポーツ・アパレル用品	食品G
4月	－	18	20	14	4	18	27	－	－	－	13
5月	9	16	18	19	2	16	25	17	10	11	－
6月	13	20	15	9	7	21	16	－	－	－	1
7月	11	18	20	14	5	13	13	19	5	13	6
8月	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
9月	12	19	8 - 9	13	19	26	15-16	20	6	14	14
10月	11	17	19	12	－	－	26	－	－	－	12
11月	14	21	16	8	14	－	16	15	10, 11	9	－
12月	12	－	21	8	12	19	－	－	－	－	7
1月	10	16	25	－	23	－	－	24	－	11	－
2月	14	23	15	22	20	20	22	14	7	－	1
3月	13	－	－	6	20	20	22	－	－	8	1

- 4/11 自主研レクチャー会（東京）
5/30 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
6/2 自主研リーダー会（東京）
10/31 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
1/25 自主研リーダー会（東京）
1/30 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）

◇会員対象研修

- 5/19 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 事務局 [参加 13 名]
・ACAP 説明 清水きよみ（事務局長）
・講座1「企業の消費者部門の役割を考える～消費者と企業の信頼関係の構築～」
講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
・講座2「消費者関連法規、関連規格（JIS・ISO）、CSR について」
講師 来島正男（研究所所長 個人会員）
・講座3「消費者対応環境における外部（行政、消費者団体）との関わり」
講師 中村利彦（理事 日本製粉）
・講座4「お客様対応部門の責任者として身につけるべき能力とその開発」
講師 嶋倉順子（執行委員 日本ロレアル）
・自主研究会活動の案内・名刺交換会
6/9 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所 [参加 8 名]
・ACAP 説明
・講座1「消費者対応部門を取り巻く環境」

- 講師 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）
- ・講座2「進化度マトリックス説明」
- 講師 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
- ・グループ討議 進化度マトリックスに基づくディスカッション
- ・講座3「資質向上の説明」
- 講師 朝倉公治（執行委員 個人会員）
- ・グループ討議 資質向上についてディスカッション
 - ・自主研究会・業種交流会の概要、ACAP 主催の研修についての説明
 - ・質疑応答
- 6/16 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 事務局 [参加 11 名]
- ・ACAP 説明会（概要・DVD） 茨木彰彦（事務局長代理）
 - ・講座1「消費者問題の歴史と背景、外部との関り、消費者対応部門の役割」
- 講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
- ・講座2「消費者関連法規、関連規格（JIS・ISO）、CSR について」
- 講師 来島正男（研究所所長）
- ・講座3「お客様対応部門の責任者として身につけるべき能力とその開発」
- 講師 住正宏（執行委員 森永乳業）
- ・フリーディスカッション
 - ファシリテーター 近藤修（執行委員 個人会員）
 - ・自主研究会活動の案内
- 9/15 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 事務局 [参加 7 名]
- ・挨拶 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
 - ・ACAP 説明会（概要・DVD） 清水きよみ（事務局長）
 - ・講座1「消費者問題の歴史と背景、外部との関り、消費者対応部門の役割」
- 講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
- ・講座2「消費者関連法規、関連規格（JIS・ISO）、CSR について」
- 講師 来島正男（ACAP 研究所所長 個人会員）
- ・講座3「お客様対応部門の責任者として身につけるべき能力とその開発」
- 講師 沼田秀毅（執行委員 個人会員）
- ・講座4 質疑応答とフリーディスカッション
 - ファシリテーター 近藤修（執行委員 個人会員）
 - ・自主研究会活動の案内
- 9/22 ACAP 塾（大阪） 於：ACAP 大阪事務所 [参加 5 名]
- ・開講・ガイダンス
 - ・講座1 難クレーム対応の実践
- 講師 朝倉公治（執行委員 個人会員）
- ・グループ討議「自社のクレーム対応の質疑応答」
 - ・講座2 危機管理におけるお客様相談室の役割
- 講師 斎木茂人（西日本副支部長 日本ハム）
- ・グループ討議「危機管理対応の実践」
 - ・まとめ・閉講 アドバイス・質疑応答 他
 - アドバイザー 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品） 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
- 10/20 フォローアップ研修（東京） 於：ACAP 事務局 [参加 6 名]
- ・挨拶 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
 - ・講座1「消費者志向経営の推進、消費者関連法規・関連規格（ISO, JIS）及びCSR について」
- 講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）、来島正男（研究所所長 個人会員）
- ・ACAP の活動紹介等 酒井由香（執行委員 ジーネクスト）
 - ・講座2「お客様対応部門の使命と役割 責任者として身につけるべき能力とその開発」
- 講師 小川研（執行委員 サッポロビール）
- ・質疑応答・フリーディスカッション
- 1/24 新入会員研修会（大阪） 於：大阪事務所 [参加 5 名]
- ・ACAP 概要説明
 - ・講座1「消費者対応部門を取り巻く環境」
- 講師 朝倉公治（執行委員 個人会員）

- ・講座2「進化度マトリックス説明」
講師 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
- ・グループ討議 進化度マトリックスに基づくディスカッション
- ・講座3「資質向上の説明」
講師 斎木茂人（西日本副支部長 日本ハム）
- ・グループ討議 資質向上についてディスカッション
- ・自主研究会・業種交流会の概要、ACAP 主催の研修についての説明 ・質疑応答
- 2/1 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 事務局 [参加 11 名]
- ・ACAP 説明会 清水きよみ（事務局長）
- ・基礎講座
- 講座1「消費者問題の歴史と背景、外部との関り、消費者対応部門の役割」
講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
- 講座2「消費者関連法規、関連規格（JIS・ISO）、CSR について」
講師 来島正男（研究所長 個人会員）
- 講座3「お客様対応部門の責任者として身につけるべき能力とその開発」
講師 高橋秀明（執行委員 富士通）
- ・質疑応答とフリーディスカッション
ファシリテーター 里淳子（執行委員 ゼンショーホールディングス）
- ・自主研究会活動の御案内
- 2/22 九州 ACAP 塾 於：株式会社やまやコミュニケーションズ 会議室 [参加 10 名]
- ・開講・ガイダンス
- ・講座1「難クレーム対応の実践」
講師 朝倉公治（執行委員 個人会員）
- ・難渋クレームロールプレイング、質疑応答
- ・講座2「危機管理におけるお客様相談室の役割」
講師 斎木茂人（西日本副支部長 日本ハム）
- ・グループ討議「危機管理対応の実践」
- ・まとめ・閉講 アドバイス・質疑応答 他
アドバイザー 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）
- ◇施設見学会
- 7/11 花王ミュージアム見学会（東京） [参加 29 名]
- ・講座「花王生活者コミュニケーションセンターのご紹介」
講師 大竹正子氏（花王 生活者コミュニケーションセンター センター長）
- ・会社概要（ビデオ紹介）
- ・花王ミュージアム見学
- 7/12 製品評価技術基盤機構（NITE）製品安全センター見学会（大阪） [参加 25 名]
- ・施設紹介（製品安全センター/大型蓄電池システム試験評価施設）
- ・講座「製品事故の動向」
講師 灰川祐司氏（NITE 専門官）
- 9/5 日本生命コールセンター見学会（東京） 於：日本生命コールセンター [参加 25 名]
- ・講座「日本生命の概要」
講師 花田昌士（執行委員 日本生命保険）
- ・講座「コールセンターの概要説明」
講師 高階正之氏（日本生命保険 東京コールセンター長）
- ・コールセンター見学
- 11/22 朝日新聞大阪本社&大阪工場施設見学会（大阪） [参加 11 名]
- ・大阪本社編集局等 見学
- ・大阪工場（トッパンメディアプリンテック関西）新聞印刷の現場 見学
- 12/14 NITE 施設見学会（東京） 於：独立行政法人製品評価技術基盤機構 本所 [参加 38 名]
- ・講座「NITE 概要説明（ビデオ視聴）」
講師 敦賀雅文氏（NITE 製品安全センター 製品安全企画課 主任）
- ・施設見学 NITE スクエア、靱耐滑性試験装置、再現テスト
- ・講座「製品安全分野の活動紹介」
講師 小田泰由氏（NITE 製品安全センター 次長）

2/6 スタートトゥデイ コールセンター見学会 [参加 27 名]

- ・講座「会社概要、カスタマーサポートセンターの概要」
講師 藤嶋洋平（会員 スタートトゥデイ）
- ・カスタマーサポートセンター見学

◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム

4/20 女性活躍推進部会意見交換会 [参加 6 名 他部会メンバー 6 名]

対象 過去にマインド・アップ講座に参加した会員企業
テーマ 今後のプログラム企画運営について

6/27 第 15 回マインド・アップ講座 於：日本財団 [参加 23 名]

- ・講座「「パラレルキャリア」という働き方 - お客様対応部門で培ったスキルを活かす -」
講師 高田かおり（執行委員 生活品質科学研究所）
- ・交流会

8/9 第 16 回マインド・アップ講座（ワークショップ） [参加 33 名]

- ・ワークショップ
テーマ 1 「女性のキャリア形成」
テーマ 2 「子育てと仕事の両立」
テーマ 3 「お客様対応部門の仕事」
- ・交流会
ファシリテーター
高田かおり（執行委員 生活品質科学研究所）、竹内夏奈（執行委員 産業能率大学）
長野貴子（執行委員 朝日生命保険）、藤脇智恵子（執行委員 第一生命保険）

10/10 第 17 回 ACAP マインド・アップ講座 於：ACAP 事務局 [参加 15 名]

- ・フリーディスカッション「長時間お話をされるお客様への対応」
ファシリテーター 長野貴子（執行委員 朝日生命保険）
- ・交流会

12/13 第 18 回マインド・アップ講座 於：ACAP 事務局 [参加 12 名]

- ・講座「転職、新天地という条件での子育てと仕事の両立」
講師 田中真理子（執行委員 アルソア本社）
- ・質疑応答・意見交換
- ・交流会

3/15 第 19 回マインド・アップ講座 於：ACAP 事務局 [参加 14 名]

- ・フリーディスカッション「長時間お話しをされるお客様への対応」
ファシリテーター 竹内夏菜（執行委員 産業能率大学）
- ・交流会

◇一般会員懇談会

9/12 一般会員の皆さまとの懇談会 於：サッポロビール本社

[参加 一般会員 7 名 理事・執行委員等 12 名]

- ・サッポロビール文化広報室の取組み紹介
講師 大登貴子氏（サッポロビール）
- ・サッポロビールの消費者志向経営推進の取組み紹介
講師 小山初美（会員 サッポロビール）
- ・企業の消費者志向経営についての意見交換
- ・エビスビール記念館見学
- ・質疑応答

◇その他

11/30 流通・サービス業種交流会 [参加 17 名]

7. 広報・情報発信活動

◇ニュース・リリース

5/12 ACAP/N. R. 2017 - 1 2017 年度定時総会を開催「消費者志向経営の推進」に向け、活動を加速

5/12 ACAP/N. R. 2017 - 2 新理事長に、島谷克史（株式会社消費科学研究所）を選任

6/30 ACAP/N. R. 2017 - 3 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」、今年も募集 - 最優秀作品には

- 「内閣府特命担当大臣賞」を授与ー中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」も実施
- 7/10 ACAP/N. R. 2017-4 第3回「ACAP 消費者志向活動表彰」推薦受付を開始 ～企業の消費者志向経営を推進・支援する活動を、広く募集
- 12/14 ACAP/N. R. 2017-5「消費者志向自主宣言」企業アンケート報告を公開～宣言することで得られたメリット、これから宣言する企業へのメッセージなど～
- 1/16 ACAP/N. R. 2017-6 内閣府特命担当大臣賞（最優秀賞）を、千葉県の橋口京子さんに授与
第33回2017年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」、受賞作決まる
- 1/16 ACAP/N. R. 2017-7 都立白鷗高等学校附属中学校の細貝愛奈さんが、最優秀賞を受賞
中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」を実施
- 2/16 ACAP/N. R. 2017-8 第3回消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」～4企業1団体の5つの活動に授与～

◇メディア・リレーション

- 4/14 坂倉理事長が日本消費者新聞の丸田記者より特別インタビュー「消費者志向経営の定着・推進を目指して」と題して取材を受ける
- 12/19 島谷理事長がニッポン消費者新聞の丸田記者より2018年頭所感について取材を受ける
- 3/5 読売新聞及川記者が来局し、佐藤専務理事、山下広報委員長、来島所長、広報委員と懇談

◇WEB FORUM 配信（会員向け）

- 9/20 WEB FORUM 第17号 配信
- 12/15 WEB FORUM 第18号 配信
- 3/8 WEB FORUM 第19号 配信

◇公式見解、パブリックコメント発信

- 意見募集22件を検討し、6件提出
- 4/25 消費者庁「食品表示基準の一部を改正する内閣府令（案）」に対する意見を提出
- 5/9 消費者庁「消費者基本計画工程表」改訂素案に対する意見書を提出
- 9/15 消費者庁消費者制度課「消費者契約法の見直しに関する御意見募集について」に対する意見書を提出
- 9/26 総務省総合通信基盤局電気通信事業部消費者行政第一課「「消費者保護ルールの実施状況モニタリング平成29年度調査計画」（案）に対する意見募集」に対する意見書を提出
- 1/26 消費者庁消費者教育・地方協力課「消費者教育の推進に関する基本的な方針」の変更案に対する意見書を提出
- 3/23 消費者庁消費者政策課「消費者基本計画工程表」改定素案に対する意見書を提出

8. その他組織別活動

◇東西執行会議等

- 10/18 東西執行会議 於：明治安田生命保険（丸ノ内 MY PLAZA） [参加60名]
・開会挨拶、2017年度上期事業報告 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
・各委員会・支部部会の報告（各委員長、部会長）
・特別講演「消費者政策の到達点」
講師 川口康裕氏（消費者庁 次長）
・閉会挨拶（島谷理事長 消費科学研究所）
・交流会
- 11/15 東西理事・執行委員交流会 in 大阪 於：ACAP 大阪事務所 [参加21名]
・開会挨拶 岩井清治（西日本支部長 ハウス食品）
・理事長挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
・2017年度上期事業報告 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）
・最近の課題等について
・消費者志向経営の推進 松尾正二郎（理事 サントリーコミュニケーションズ）
・組織人材体制の検討について 同上
・会員拡大・会員フォロー・一般会員について
村井正素（理事 住友生命保険）、中村利彦（理事 日本製粉）、
乙葉宗宏（執行委員 レナウン）
・意見交換
・閉会挨拶 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
・懇親交流会 司会進行 斎木茂人（西日本副支部長 日本ハム）

◇役員等研修会

4/7	役員等研修会（東京）・各組織分科会
4/25	役員等研修会（大阪）・各組織分科会

◇各組織 会議 *開催日、主な活動

企画委員会	4/7, 5/10, 6/7, 7/5, 8/2, 10/4, 12/6, 1/10, 2/7, 3/7 消費者志向経営推進への ACAP 取組み等の検討、消費者志向経営推進サイトの検討・制作、パブリック・コメント対応、テーマ別研修部会設立の検討等
女性活躍推進部会	6/7, 6/27, 11/1, 12/13, 2/7 女性活躍支援プログラムの推進、マインド・アップ講座の企画実施等
総務委員会	4/7, 5/13, 7/4, 8/1, 9/1, 10/3, 11/7, 12/12, 1/11, 2/6, 3/6 定時総会運営、賀詞交歓会運営、ACAP 消費者志向活動表彰の企画・審査実施、規程類整備、会員拡大活動、一般会員との交流企画実施等
広報委員会	4/7, 5/2, 6/2, 7/7, 8/4, 9/8, 10/6, 11/10, 12/1, 1/19, 2/2, 3/2 機関誌「FORUM」掲載記事検討・発行、WEB FORUM 掲載記事検討発行、ホームページ更新、消費者志向の推進（本格版）サイト公開、改訂版 ACAP 活動のご案内作成、ニュースリリース発行、メディアリレーション等
消費者啓発委員会	4/7, 4/21, 5/19, 7/28, 8/25, 9/22, 10/27, 11/17, 12/15, 1/26, 2/23, 3/16 8/25 立正大学 ACAP 講座説明会、7/28, 2/23 大東文化大学 ACAP 講座説明会 大学講座講師選定・講座管理、出前講座講師選定・実施、「わたしの提言」募集・審査、消費生活展への参加、ACAP 消費者啓発資料常設展示コーナー管理・運営・設置拡大、消費者の声を活かした製品展示事例収集、バーチャル（工場）見学サイト更新、従業員への消費生活教育サイト更新等
企業研修委員会	4/7, 9/7, 11/24, 12/21, 2/22, 3/30 および各研修終了後に反省会 各研修の反省とカリキュラム検討、スケジュール検討、新規研修の検討等
交流活動委員会	4/7, 5/18, 7/14, 9/5, 10/11, 11/14, 12/21, 1/23, 2/15, 3/2 行政機関・消費者団体、地方関連団体等との交流会の企画・運営、消費者庁幹部と会員企業役員の懇談会、消費者関連トップセミナーの企画・運営等
会員活動委員会	4/7, 4/27, 5/25, 6/22, 7/27, 8/10, 9/28, 10/27, 11/30, 12/12, 2/22, 3/22 東京例会・施設見学会・新入会員研修会・記念講演会・会員交流会等の企画・運営、自主研の運営管理、その他会員対象の活動のあり方について検討
西日本支部支部会議	5/23, 6/27, 7/26, 8/22, 9/27, 10/25, 11/28, 1/18, 2/27, 3/27 支部運営・企画に関する事案の検討、理事会報告、各部会報告
西日本支部企画会議	12/14 次年度支部方針・予算・体制検討
西日本支部啓発・交流部会	4/25, 6/23, 8/4, 11/7, 2/8 各消費者啓発講座への講師選定・実施、各消費者啓発展への出展及び運営体制の検討、消費者啓発常設展示の新規開設、出前講座の企画・検討・運営等
西日本支部企業研修部会	4/25, 5/26-27, 9/15, 1/26, 2/16 および各研修終了後に反省会 各研修のカリキュラム内容の検討、役割分担、準備状況の確認等。新規研修の検討、講師・アドバイザーの依頼等
西日本支部会員活動部会	4/25, 6/2, 8/4, 10/25, 12/1, 1/22, 大阪例会の企画・運営、自主研究会・業種交流会グループのあり方・運営の検討、自主研・業種交流会グループリーダー会の企画・運営、施設見学会の企画・運営等
西日本支部中部地区部会	4/18, 5/16, 6/21, 7/13, 9/26, 12/19, 2/20, 3/20 ACAP・東海お客さま相談研修会合同セミナー、消費者関連セミナーin 名古屋の企画・運営、名古屋市消費者フェア、岐阜市消費生活展への出展、中部地区例会の企画・運営、自主研究会の企画・運営等
西日本支部九州地区部会	4/27, 5/25, 6/16, 7/13, 9/15-16, 10/26, 11/16, 2/17, 2/22, 3/22 福岡例会の企画・運営、佐賀市消費生活フェアの出展準備、九州地区例会の企画・運営、自主研究会の企画・運営等

◇プロジェクト

- ・消費者志向経営の推進検討（理事会プロジェクト）
- ・ACAP 研究所の在り方検討（理事会プロジェクト）
- ・最適な組織・人材体制に関する検討（企画委員会プロジェクト）

IV付表

ACAP 2017 年度記事掲載リスト

(一般紙)

日付	掲載紙名	見出し
2017/7/10	読売新聞・東京本社	消費者問題に関する論文募集
2018/3/6	福井新聞	消費者視点の経営「活動章」勝山サンプラザ輝く

(専門紙)

日付	掲載紙名	見出し
2017/5/1	ニッポン消費者新聞	「消費者志向経営」をアピール 独自の表彰制度定着へ 消費者庁とも連携「自主宣言」参加呼びかけ
2017/6/1	ニッポン消費者新聞	ACAP定時総会 消費者志向経営推進、重点取組
2017/9/25	日本教育新聞	公益社団法人消費者関連専門家会議「消費生活に関する作文コンクール」 第33回ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集
2017/10/30	電気新聞	企業のスペシャリスト招き講義
2018/1/1	ニッポン消費者新聞	消費者志向経営を推進へ二月にACAPの選考結果発表
2018/1/1	日本消費経済新聞	事業活動の推進は、消費者目線で考え、判断 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 島谷 克史 「消費者志向経営」への取り組みの深化 公益社団法人消費者関連専門家会議西日本支部長 岩井 清治
2018/2/1	ニッポン消費者新聞	ACAP「私の提言」受賞者発表 中学生作文コンクールも表彰
2018/3/1	ニッポン消費者新聞	消費者志向活動章5業者の取組を表彰 ACAPが選考・授与

(専門誌・一般誌)

日付	掲載誌名	見出し
2017/5/1	消費と生活2017年5・6月号	企業が取り組むべき消費者志向経営とは
2017/7/1	消費と生活2017年7・8月号	地元とのつながりを大事にした経営 ACAP新理事長に島谷氏 「消費者志向経営の推進」の活動を加速 ACAP中学生を対象の消費者問題作文コンクール
2017/9/1	消費と生活2017年9・10月号	消費者問題に関する「わたしの提言」
2017/9/8	公募ガイド2017年10月号	第33回2017年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集 中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」
2017/11/6	日経ビジネス	しつこいモンスター顧客
2018/3/1	消費と生活2018年1・2月号	消費者志向経営の推進の加速を 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 島谷 克史
2018/3/1	消費と生活2018年3・4月号	改めてお客様との絆を考える 消費者志向経営トップセミナー 外食チェーンのフェアトレード活動 四企業一団体にACAP消費者志向活動章 内閣府特命担当大臣賞に橋口さん ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」

(その他)

日付	掲載誌名	見出し
2017/6/1	東京くらしねっと No.242	親子夏休み講座 身近な商品を買う・使う立場で考えてみよう！
2017/7/1	BB news2017. 7No.302	第46回通常総会を開催 来賓挨拶 公益社団法人消費者関連専門家会議 坂倉忠夫氏
2017/9/1	東日本NACS NEWS いーすと No.341	消費者関連専門家会議 (ACAP) からのお知らせ 募集 第33回ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」
2017/9/15	全相協つうしん JACAS JOURNAL No.177	島谷克史ACAP理事長と増田悦子本協会理事長との対談
2017/9/25	日立センター・レポートNo.141	座談会 消費者教育の取り組みの見える化 公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP) の消費者教育・啓発活動の取組について

(WEB等)

日付	媒体名	見出し
2017/6/16	登竜門	第33回2017年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」 中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」《中学生限定》
2017/8/8	消費者庁Weekly第315号	第3回ACAP消費者志向活動表彰の候補推薦を募集 第33回2017年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」 中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」
2017/8/22	消費者庁Weekly第316号	第3回ACAP消費者志向活動表彰の候補推薦を募集 第33回2017年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」 中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」
2017/8/29	近畿農政局	消費者団体、ACAP会員との意見交換会及び工場見学を開催しました
2017/10/13	四国放送（日テレニュース24）	消費者目線の経営推進組織発足（徳島県）
2017/10/14	徳島新聞WEB	消費者庁移転 消費者視点の経営を考える 徳島市で推進シンポ
2017/10/14	消費者庁消費者行政新未来創造オフィス トピックス フォトレポート	「とくしま消費者志向経営推進キックオフシンポジウム」を開催しました

ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事12名 監事3名

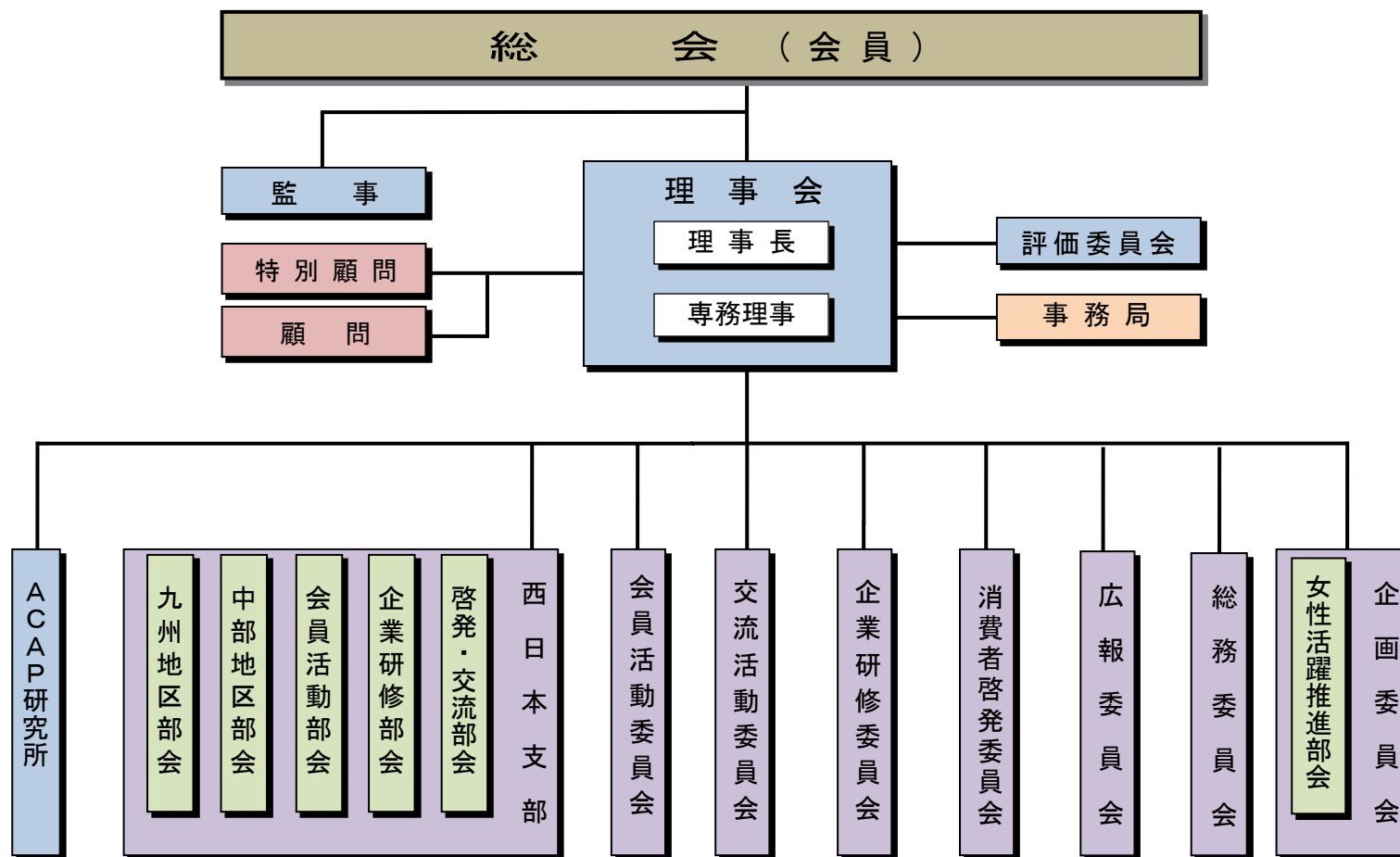
2018年3月31日現在

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)	佐藤喜次(明治安田生命保険)
理 事	岩井清治(ハウス食品)	齋木茂人(日本ハム)	佐藤華子(東洋羽毛工業)
	谷一暢樹(TOTO)	中村利彦(日本製粉)	羽鳥敏彦(アサヒビール)
	松尾正二郎(サントリー・コミュニケーションズ)	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	委員長	松尾正二郎(サントリー・コミュニケーションズ)*		副委員長	高田かおり(生活品質科学研究所)				
	11名	委員	五味あゆみ(個人会員)* 高木秀敏(ニトリ)		長野貴子(朝日生命保険)* 中村 哲(個人会員) 佐藤雄一郎(産業能率大学) 平田 哲(個人会員) *は部会を兼務				
		女性活躍推進部会	部会長	高田かおり(生活品質科学研究所)					
6名	委員	竹内夏奈(産業能率大学)		奈良正夫(湖池屋) 藤脇智恵子(第一生命保険)					
	委員長	村井正素(住友生命保険)		副委員長	村松義彦(日清オイリオグループ)				
●総務委員会	7名	委員	川辺真理(個人会員) 奈良正夫(湖池屋)		鈴木清隆(ニチレイフーズ) 宮本健吾(個人会員) 竹内牧子(全日本トラック協会)				
		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)			
●広報委員会	9名	委員	川田 隆(個人会員) 廣田祥二郎(SMBC日興証券)		寺田ゆう(ライオン) 福田祐一(味の素冷凍食品) 中西信夫(ヤマハ音楽振興会) 松田充弘(明治安田生命保険)				
		委員長	谷一暢樹(TOTO)		副委員長	川島百合子(ナノスタイル)			
●消費者啓発委員会	15名	委員	安斎明義(中古二輪自動車流通協会) 小野田和弘(東京ミッドタウンマネジメント) 田中真理子(アルソア本社) 堀淵 茂(アキレス) 渡辺智司(バスクリン)		石原多恵子(東洋ライス) 熊谷真次(日立コンシューマ・マーケティング) 富田政江(個人会員) 松本未知(コーセーコスメポート) 岩澤紀子(ジュビターショップチャンネル) 竹沢英之(東京海上日動火災保険) 堀越政行(エステー) 宮澤晶子(個人会員)				
			委員長	羽鳥敏彦(アサヒビール)		副委員長	松岡信行(個人会員) 三木 繁(日清食品ホールディングス)		
			委員	相澤和子(個人会員) 紅田美恵子(個人会員)		佐々木紀子(個人会員) 三谷隆夫(個人会員) 谷本 清(個人会員) 八木孝之(個人会員)			
			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)		
●交流活動委員会	10名	委員	東 仁美(積水化学工業) 幸山常男(個人会員) 谷原 守(花王)		江口晃代(日本生命保険) 下松 泰(味の素) 村佐宣明(セブン・イレブン・ジャパン)				
			委員長	中村利彦(日本製粉)		副委員長	高橋秀明(富士通)		
			委員	梅村 隆(興和) 酒井由香(ジーネクト) 嶋倉順子(日本ロレアル) 瀬戸 明(麒麟) 中田耕平(日本たばこ産業) 沼田秀毅(個人会員) 武藤律哉(JPメディアダイレクト)		小川 研(サッポロビール) 里 淳子(センショールディングス) 島田延治(JTB首都圏) 田中美津子(アサヒグループ食品) 永田依久(トヨタ自動車) 花田昌士(日本生命保険) 赤岸淳(ベッツファースト)		近藤 修(個人会員) 佐藤竜也(カクヤス) 住 正宏(森永乳業) 田中智子(大京穴吹不動産) 名越まさ代(サントップロジテム) 牧内孝代(トリプル・インターナショナル・ジャパン)	
				委員長	岩井清治(ハウス食品)		副委員長	齋木茂人(日本ハム) 村上直紀(小林製薬)	
支部運営	担当委員 齋木茂人(日本ハム)								
●西日本支部	3名	2名		運営幹事 朝倉公治(個人会員)					
			啓発・交流部会	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) 吉田孝行(タビオ)		玉置伸次(アイセン) 野口昌則(個人会員)		
				運営幹事	上野理恵(江崎グリコ) 木全崇仁(ルシアン) 戸井田晃次(宝酒造) 山本泰三(個人会員)		大井明子(ハウス食品) 齋木茂人(日本ハム) 野畑 徹(ミルボン) 赤林 幸(イカリ消毒) 上岡正典(加藤産業) 高村峰成(シャルレ) 山本一行(京都生活協同組合)		
●企業研修部会	11名	部会長	金子裕一(ミズノ)		副部会長	朝倉公治(個人会員)			
		運営幹事	植木雅子(タビオ) 木谷あゆみ(イカリ消毒) 多田和代(サクラクレパス)		植村知佐子(コンシェルジュ) 榮井彰成(アース製薬) 増田美也子(宝酒造) 大塚康寛(マンダム) 島谷剛成(ダイハツ工業) 諸井浩一郎(シティーヒル)				
			部会長	乙葉宗宏(レナウン)		副部会長	榎 稔(江崎グリコ)		
●会員活動部会	11名	担当委員	田丸成彦(個人会員)						
		運営幹事	重富一紘(個人会員) 戸倉光明(個人会員) 藤谷博子(新日本製薬)		高山弘之(ハウスウェルネスフーズ) 中島賢治(小林製薬) 向井洋子(関西テレビ放送) 武政二郎(個人会員) 信原正和(大阪いずみ市民生活協同組合)				
			部会長	村上直紀(小林製薬)		運営幹事	林 寿光(敷島製パン)		
			九州地区部会	2名	部会長	久保田一博(高橋酒造)		運営幹事	本山武博(TOTO)

2017 年度ACAP組織図



2017（平成 29）年度

事業活動記録

2018年5月

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

<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

ホームページアドレス <http://www.acap.or.jp/>

E メールアドレス acap@acap.jp

<大阪事務所>

〒540-0028 大阪府大阪市中央区常盤町 2-1-8

F G ビル大阪 7F

TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900

E メールアドレス shibu@acap.jp