

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

2 0 1 8 （平成 3 0）年度
(2018 年 4 月～2019 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・・・23
1. 会員の状況・・・1	◇ISO/JIS Q 10002 普及のための活動・・・23
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・・・2	◇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・30
	◇一般会員懇談会・・・31
III 事業活動・・・4	
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・・・31
◇出前講座・・・5	◇WEB FORUM（会員向け）・・・31
◇講師派遣・・・8	◇公式見解、パブリックコメント発信・・・31
◇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・・・32
◇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・・・32
の提供・・・15	◇プロジェクト他・・・33
◇消費者啓発展への出展・参加・・・15	
	IV 付表・・・
3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業 16	ACAP2018 年度記事掲載リスト・・・34
◇研究会の開催・・・16	ACAP2018 年度役員・執行体制・・・35
◇自主調査・・・16	ACAP2018 年度組織図・・・36
◇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
2018/4/18	739	569	89	5	29	1	862
2018/5/16	737	568	88	5	29	1	859
2018/6/20	736	570	86	5	28	1	855
2018/7/18	732	565	85	5	29	1	851
2018/9/19	737	569	87	5	29	1	858
2018/10/17	739	570	87	5	29	1	860
2018/11/21	740	571	87	5	30	1	862
2018/12/19	741	572	88	5	32	1	866
2019/1/17	744	575	88	5	32	1	869
2019/2/20	745	576	88	5	30	1	868
2019/3/20	745	576	89	5	31	1	870

2. 財務状況

2018 年度は、年初予算経常収支▲4,302 千円の計画でスタートした。毎月の月次進捗の確認や現預金残高の照合などに加え、期中において組織別に活動・予算の期央見直しを行い期央予算見直しを作成するとともに、定期的に決算着地見込みを作成・共有するなど予算管理を徹底した。収入面では、新規入会者数は予定通りである一方、退会者数が予定より多く会費収入は減少したものの、ISO 10002 第三者意見書発行事業や研修事業など事業収入が好調で、対予算 2,607 千円の収入増となった。支出面では、コスト削減努力や期中の職員退職等もあり、対予算 10,352 千円の費用減となった。この結果、単年度経常収支は 8,657 千円の黒字を計上した。

<主な財務数値>

- ・一般正味期末財産 76,933,200 円 (前年度比 9,984,564 円増)
- 資産合計 91,260,885 円 (前年度比 8,492,009 円増)
- 負債合計 14,327,685 円 (前年度比 1,492,555 円減)
- ・当期経常増益額 8,657,228 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

坂倉忠夫 専務理事

- ・消費者庁 消費者教育推進会議 委員
- ・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員
- ・日本規格協会 (経産省委託) ISO/PC311 (脆弱な消費者) 国内対応委員会 委員
- ・東京都 消費生活対策審議会 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
- ・全日本冠婚葬祭互助協会 裁定審査会及び倫理審査会 委員

斎木茂人 理事

佐藤喜次 理事

- ・堺市 消費生活審議会 委員
- ・消費者庁 適格消費者団体による差止請求の成果事例集の作成検討委員会 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
- ・横浜市 消費生活総合センター連携推進会議 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

谷一暢樹 理事

羽鳥敏彦 理事

村上直紀 理事

- ・日弁連 消費者教育推進懇談会
- ・千葉市 消費生活審議会 委員
- ・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
- ・奈良県 消費生活審議会 委員
- ・大阪市 総合評価一般競争入札 (粗大ごみ収集受付センター運營業務) 検討会議 委員
- ・大阪市 「無線通信による遠隔検診ネットワーク構築業務委託」公募型プロポーザル方式審査委員会 委員

上野理恵 執行委員	・名古屋市 消費生活フェア開催委員会 副会長
大塚康寛 執行委員	・大阪府 食の安全安心推進協議会 委員
金谷郁穂子 執行委員	・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
	・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
	・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
木全崇仁 執行委員	・大阪市 消費者保護審議会 委員
高田かおり 執行委員	・神奈川県 消費生活審議会 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 構成員
	・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
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 ふじのくに消費者教育推進県域協議会 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	・大阪府 消費者保護審議会 委員(2018.8～)
	・高槻市 消費者教育推進研究会 委員
	・高槻市 健康たかつき 21 ネットワーク 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
相澤和子 執行委員	・日本規格協会 ISO/TC10 国内対応委員会 委員
	・国民生活センター 紛争解決委員会 委員
石原一秀 会員	・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
陰山典彦 会員	・名古屋市 消費生活審議会 専門委員
蔵本一也 会員(元理事長)	・浜松市 消費者教育推進地域協議会 委員
芝原純 会員(元理事長)	・国民生活センター 紛争解決委員会 委員
徳田哲也 会員	・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
	・名古屋市 消費生活フェア開催委員会 委員
平井大生 会員	・岐阜市 消費者教育推進地域協議会 委員
山内聖子 会員	・浜松市 消費者教育推進地域協議会 委員
劉国陽 会員	・兵庫県 県民生活審議会 委員
中山雅弘 会員	・西宮市 消費生活審議会 委員
坪井悦子 会員	・愛知県消費者生活審議会専門部会 専門委員
喜山洋子 事務局長	・消費者庁「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会」構成員
	・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員
	・日本規格協会(経産省委託) ISO/COPOLCO(消費者政策委員会)国内委員会 委員
	・主婦連合会(経産省委託) ISO 倫理的ラベル国内委員会 委員
	・日本生活協同組合連合会 品質保証評価委員会 委員
	・民間総合調停センター 運営委員会 委員

4. 後援・協賛

4月-2月	国民生活センター「平成30年度企業職員研修」を協賛
4/14	消費者ネット関西「消費者法セミナー」を後援
10/3	日本規格協会「標準化と品質管理全国大会2018」を協賛
11/25	全国消費生活相談員協会(関西支部)「みんなで考えよう!成人年齢引き下げ」を後援
2/19-20	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2019」を後援
2/28	消費者支援機構関西「2018年度KC's 双方向コミュニケーションセミナー」を後援
2/27	兵庫県消費者(大学生等)・事業者・行政によるワークショップを後援

II 組織運営

1. 定時総会

5/11	2018年度定時総会 於:トヨタ自動車東京本社 [参加 定時総会 119名(委任状含め正会員 493名) 講演会 158名 会員交流会 102名] 【第1部 2018年度定時総会】 ・開会挨拶
------	---

- ・議長指名
- ・議事録署名人選任
- ・議事 第1号議案 2017年度事業報告
- 第2号議案 2017年度決算報告及び監査報告
- 第3号議案 役員報酬等及び費用に関する規程の改訂について
- 第4号議案 2018年度事業計画
- 第5号議案 2018年度収支予算
- 第6号議案 役員選任

【第2部 ACAP2018年度体制発表等】

- ・2018年度役員体制および活動方針発表
- ・第3回 ACAP 消費者志向活動表彰受章企業の取り組み紹介
「タビオ 消費者志向活動について－靴下廃材の『はざれわっか』支援活動への取り組み－」
講師 吉田孝行（執行委員 タビオ）

【第3部 記念講演会】

- ・記念講演会
「公正かつ健全な市場の形成と事業者に期待される行動
－2020年以降の社会を念頭において－」
講師 高巖氏（麗澤大学大学院 経済研究科 教授
ACAP 特別顧問／内閣府消費者委員会 委員長）

【会員交流会】 於：東京メルカート

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。

4/18	2018年度総会付議事項、(2017年度事業報告、同決算報告、同監査報告、役員報酬等及び費用に関する規程改訂、2018年度事業計画・収支予算、役員選任)、定時総会について 等
5/11	2018年度理事長選定、2018年度専務理事選定、2018年度役員体制、理事会構成、顧問の委嘱 等
5/16	理事長方針発表、新理事等挨拶、第三者意見書発行事業運営規程改訂について、業種交流会新設申請について、定時総会総括、2017年度決算分析と今後の進め方について、監事会報告 等
6/30	事務局体制について、社会保険労務士との雇用契約締結について、FORUM9月号の内容について、消費者対応体制に関する実態調査実施の件、ACAP研究所・新規研究会テーマについて 等
7/18	消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会、消費者志向活動表彰の進め方、非アクティブ会員ヒアリングについて、今後の理事会の進め方について、組織・人材体制に関する課題検討状況、ACAP 研究所研究員募集、定点調査案第4版 等
9/19	〔理事会〕 謝金規程の一部改訂について、研究所及び第三者意見書発行事業を所管の理事新設にかかる規程類見直しの件、ACAP 研究所新規研究会研究員の任命依頼、事務局職員採用について、ISO/JIS Q 10002 第三者意見書発行事業について、消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会報告、機関紙 FORUM2018 年 12 月号の巻頭記事について 等 〔理事会集中討議〕 組織・人材体制に関する課題検討、2019年度事業計画（2019年度基本方針、2019年度予算作成方針） 等
10/18	謝金規程の改訂、平成 31 年度消費者庁消費者支援功労者表彰推薦候補について、2019年度基本方針（案）・活動計画の検討事項について、「セミナーまたはワークショップの検討」について、手順等改訂、2019年新春講演会&賀詞交歓会の運営、活動表彰の進捗確認 等
11/21	2019年度基本方針（案）、活動計画の検討事項について、自社従業員への消費者教育アンケートについて、組織・人材に関する課題、テーマ別研修部会新規研修について、規程等改訂について、監事会報告 等
12/19	消費者志向活動表彰選考結果について、消費者問題に関する「わたしの提言」の選考結果について、2019年度基本方針（案）、活動計画（案）について、2019年度各組織活動計画案と予算案について、内閣府立入検査報告 等
1/17	2019年度基本方針（案）、活動計画（案）について、2019年度予算案と各組織活動計画案について、役員等推薦について、2019年度定時総会運営について、ACAP 創立 40 周年事業について、ISO10002 関連事業体制改革案について、等
2/20	2019年度運営基本方針、事業計画案、2019年度予算案、2019年度運営体制、役員推薦について、ISO10002 関連事業グループ体制について、自主研究会解散&設立申請、新春講演会&賀詞交歓会

3/20

報告（東京・大阪）、監事会報告、2018 年度事業報告案、40 周年プロジェクトチームについて、
会員拡大の考え方、研究所ジャーナル NO. 12 テーマ案、HP「消費者志向経営」の刷新について 等
2019 年度運営基本方針、事業計画最終案、2019 年度予算最終案、特定費用準備資金積立について、
2019 年度運営体制、役員推薦、執行委員任命、委員会等職務分掌規程改訂、第 35 回 2019 消費者
問題に関する「わたしの提言」論文募集・表彰活動、ACAP 研究所「安全安心な表示の研究会」名
称・テーマ変更、ACAP 掲示板のテスト運用、40 周年 PT 報告について 等

3. 監査等

税理士による監査 4/10, 5/14, 6/12, 7/10, 8/17, 9/13, 10/12, 11/15, 12/13, 1/10, 2/20, 3/12
監事による監査 4/18, 5/16, 6/20, 7/13, 9/19, 10/17, 11/16, 12/19, 1/16, 2/20, 3/20
監事会 4/27, 7/20, 10/26, 1/25
内閣府公益認定等委員 12/6
会による立入検査

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

- 6/15 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 80 名 交流会 49 名]
・開会挨拶 島谷克史(理事長 消費科学研究所)
・ACAP 活動紹介 久保田一博(西日本支部九州地区部会長 高橋酒造)
・講演 1「消費者行政の推進と事業者に期待すること」
講師 福岡徹氏(消費者庁 審議官)
・講演 2「消費者志向自主宣言企業紹介『日本ハム株式会社』」
講師：斎木茂人(西日本支部長 日本ハム)
・消費者志向活動表彰の紹介 村上 直紀(西日本副支部長 小林製菓)
・講演 3「花王の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」
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)
・閉会挨拶 谷一暢樹(理事 TOTO)
・交流会
- 10/25 2018ACAP 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 セミナー78 名、交流会 52 名]
・講演 1「消費者行政の主要課題と消費者志向経営の推進について」
講師 太田哲生氏(消費者庁 消費者調査課長)
・講演 2「東京ディズニーリゾートのおもてなし」
講師 西尾健一氏(オリエンタルランド CS推進部
CSコミュニケーショングループ マネージャー)
・講演 3「日本ハムにおける消費者志向経営の推進～具体的取り組みと課題～」
講師 斎木茂人(西日本支部長 日本ハム)
・交流会
*会場内で、消費者の声を活かした製品パネル展示を実施
- 1/16 新春講演会&賀詞交歓会(東京) 於：一橋講堂・中会議場(学術総合センター内)
[参加(招待含め) 新春講演会 222 名 賀詞交歓会 212 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『心の声は言葉じゃない』～相手の言葉の奥を聞く方法～
講師 尾中友哉氏(Silent Voice 代表取締役社長)
・消費者問題に関する新春寄席(落語) *東京都消費生活総合センター出前寄席
演目「詐欺の電話にやもう出んわ」 演者：三遊亭吉馬氏(落語芸術協会)
・第 34 回 2018 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私の提言」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 安藤裕氏(内閣府大臣政務官)

- ・乾杯のご挨拶 藤木俊光氏（経済産業省 商務・サービス審議官）
松本恒雄氏（国民生活センター 理事長）
- ・懇談
- ・閉会挨拶 坂倉忠夫（専務理事）

1/24 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 108 名 賀詞交歓会 85 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）
- ・講演1「Challenge with Dream -夢の実現に向けチャレンジ-」
講師 竹田憲宗氏（北海道日本ハムファイターズ 代表取締役社長）
- ・講演2「消費者政策の課題と展望」
講師 井内正敏氏（消費者庁 次長）

【第2部 賀詞交歓会】

- ・主催者挨拶 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
- ・来賓ご挨拶 井内正敏氏（消費者庁 次長）
- ・乾杯のご挨拶 畠幸司氏（農林水産省 近畿農政局 消費・安全部部長）
- ・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

7/12 2018 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 86 名、ACAP 側 14 名]

- ・ACAP 挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
- ・ACAP 活動紹介 清水きよみ（事務局長）
- ・東海お客さま相談研修会挨拶&活動紹介 加藤光一氏（代表理事）
- ・講演「ACAP 研究所の活動及び顧客満足の国際規格 ISO 10002 の普及啓発の概要」
講師 来島正男（研究所長 個人会員）
- ・ISO10002 の活用事例「ユニ・チャーム流 お客様志向経営への取り組み」
講師 原弘行（会員 ユニ・チャーム）
- ・懇親会

2/15 2019 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 206 名 内、企業役員 29 名]

- ・主催者挨拶
- ・講演「“よきモノづくり”を通して、人と地球の未来に貢献。～花王の消費者志向経営～」
講師 松田知春氏（花王 常務執行役員）
- ・第4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
- ・名刺交換会（コーヒーブレイク）
- ・パネルディスカッション「SDGs と消費者志向経営」
コーディネーター 藏本一也氏（関西消費者協会理事長／
同志社大学大学院ビジネス研究科 研究科長 教授）

パネリスト 古谷由紀子氏（サステナビリティ消費者会議 代表）
河野宏樹氏（パナソニック エコテクノロジーセンター 取締役社長）
井内正敏氏（消費者庁 次長）
島谷克史（理事長 消費科学研究所）

*会場内で、消費者啓発資料の展示・配布、ACAP 消費者の声を活かした製品・パネル展示を実施
*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

◇出前講座

□ 大東文化大学 ACAP コラボレーション講座

4/12 テーマ「ACAP の活動と消費者志向経営の推進～企業の取組事例をふまえて～」

講師 佐藤喜次（専務理事 明治安田生命保険）

4/19 テーマ「キリンのお客さま本位とCSVの取り組み」

講師 鈴木淑子氏（キリン）

4/26 テーマ「日本生命の『お客様の声』を経営にいかす取組」

講師 花田昌士（執行委員 日本生命保険）

- 5/10 テーマ「東京ミッドタウン 持続的に発展し続ける街づくり」
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）
- 5/17 テーマ「TOTO のお客様視点の企業活動」
講師 谷一暢樹（理事 TOTO）
- 5/24 テーマ「日立の家電品における VOC の取り組み」
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）
- 5/31 テーマ「日本ロレアル『美のすべてを、共に次世代へ』
～より良い環境・社会の持続的発展のためのユニークな取り組み～」
講師 船津利佐氏（日本ロレアル）
- 6/7 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）
- 6/14 テーマ「“SDGs と国際標準” –ISO はSDGs による企業活動の指標です。–」
講師 江川泰（執行委員 日本適合性認定協会）
- 6/21 テーマ「少子高齢社会の到来にむけた太陽生命の取り組み」
講師 鈴木裕（執行委員 太陽生命保険）、松島智恵氏（太陽生命保険）
- 6/28 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 松村秀明氏（三井住友カード）
- 7/5 テーマ「ニチレイフーズにおけるCSと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）
- 7/12 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）中島愛（執行委員 朝日生命保険）
奈良正夫（執行委員 湖池屋）
- 7/19 グループディスカッション テーマ「SDGs と企業活動」
講師 消費者啓発委員会 委員
■ 大東文化大学 ACAP コラボレーション講座（後期）
- 9/20 テーマ「消費者市民社会の形成に向けた森永乳業株式会社の『傾聴と改善』
双方向コミュニケーションの取り組み」
講師 井澤智史氏（森永乳業）
- 9/27 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（執行委員 スタートトゥデイ）
- 10/4 テーマ「100年ブランド“高橋酒造・白岳しろ”の消費者志向経営と企業活動」
講師 久保田一博（執行委員 高橋酒造）
- 10/11 テーマ「ライオンの『心と身体のヘルスケア』実現に向けた取り組み」
講師 佐藤純子氏（ライオン）
- 10/18 テーマ「ユニ・チャーム流 消費者志向経営への取り組み」
講師 原弘行（会員 ユニ・チャーム）
- 10/25 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 ジャボン）
- 11/8 テーマ「“Make the Sustainable Growth” 持続可能な成長をめざして
～東京急行電鉄と東急お客さまセンターの取り組み」
講師 田中伸喜（会員 東京急行電鉄）
- 11/15 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 須之内たか美氏（住友生命保険）
- 11/22 テーマ「信頼されるものづくりを通して
～“豊かな消費社会”を築くためにSDGsの観点から考える」
講師 渡辺智司（執行委員 バスクリン）
- 11/29 テーマ「お客様が迷わずに『決める・買える・使える』ために
～アシックスジャパンお客様相談室の取り組み」
講師 櫻井理津子（会員 アシックスジャパン）
- 12/6 テーマ「オカモトの人々を笑顔にさせる製品作り」
講師 松本善行（会員 オカモト）
- 12/13 テーマ「グローバルな価値創造企業を目指して～アサヒのグループ経営について」
講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
- 12/20 テーマ「自動車産業の概要とお客様視点に立ったトヨタ自動車の取り組み」

- 講師 渡邊直樹（執行委員 トヨタ自動車）
1/10 グループディスカッション「SDGs と 企業活動」
- 講師 消費者啓発委員会 委員
1/17 テーマ「東京電力における福島復興と経営改革の取り組み」
講師 茨木 久美氏（東京電力エナジーパートナー）
□ 神戸大学トップマネジメント講座
- 7/4 テーマ「金融会社の『消費者志向経営』事例紹介」
講師 村井正素（理事 住友生命保険）
- 7/11 テーマ「食品会社の『消費者志向経営』事例紹介」
講師 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
- 7/25 テーマ「『消費者志向経営』の五方よし」
講師 清水きよみ（主幹）
□ 立正大学 ACAP コラボレーション講座（後期）
- 9/22 テーマ「ガイダンス・ACAP 紹介」
講師 谷一暢樹（理事 TOTO）
- 9/29 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）
- 10/6 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）
- 10/20 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）
- 10/27 テーマ 「少子高齢社会の到来にむけた太陽生命の取組み」
講師 鈴木裕（執行委員 太陽生命保険）
松島智恵氏（太陽生命保険）
- 10/30 テーマ 「企業の女性活躍の現状と課題」
講師 五味あゆみ（執行委員 個人会員） 藤脇智恵子（執行委員 第一生命保険）
竹内夏奈（執行委員 産業能率大学）
- 11/10 テーマ「日本生命の『お客様の声』を経営に活かす取組」
講師 花田昌士（執行委員 日本生命保険）
- 11/24 テーマ「アキレスとお客様をつなぐもの、それは『現場力とコミュニケーション』」
講師 堀渕茂（執行委員 アキレス）
- 12/1 テーマ「社会やお客様から必要とされる企業グループを目指す
アサヒグループホールディングスの『グローバル経営』」
講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
- 12/8 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 清水健二（会員 三井住友カード）
- 12/15 テーマ「信頼されるものづくりを通して ～“豊かな消費社会”を築くために～」
講師 渡辺智司（執行委員 バスクリン）
- 12/22 テーマ「『日用品メーカーの消費者対応部門』について」
講師 堀越政行（執行委員 エステー）
- 1/5 テーマ「東京ミッドタウン 経年優化的街づくり」
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）
- 1/12 テーマ「ニチレイフーズにおける CS&ES の取り組み
～ 特に“消費者課題”として『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）
□ その他の大学
- 5/24 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 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
- 7/19 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「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（執行委員 スタートトゥデイ）
- 12/3 神戸学院大学「現代の社会（消費者教育）」
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）

- 12/6 神戸大学大学院経営学研究科「消費者問題」
 テーマ「事業者の消費者志向経営と消費者対応」
 講師 横山泰子（会員 コクヨ）
 □ 都内 A 小学校 出前講座（5 年生対象）
- 1/26 「SDG s（持続可能な開発目標）から幸せな未来を考える！」
 講師 ACAP 消費者啓発委員会 委員
- ◇講師派遣
- 5/19 第 49 回京都消費者大会 消費者保護基本法制定 50 周年記念シンポジウム
 テーマ「現代の消費者主権～事例を通じて考える～」
 パネリスト 村上直紀（西日本副支部長 小林製菓）
- 5/26 特定非営利活動法人消費者サポートネット和歌山平成 30 年度総会記念講演
 テーマ「ナイスなライスのお話 ～お米の可能性を追求して～」
 講師 石原多恵子（執行委員 東洋ライス）
- 7/21 茨木市消費生活センター「夏休み親子くらしのセミナー」
 テーマ「親子で熱冷却シートづくり」
 講師 永松彰氏（小林製菓）
- 7/24 泉大津市「子ども向け消費者講座」
 テーマ「デコポッキー教室とおやつクイズ！」
 講師 亀沖佐織氏（江崎グリコ） 道盛久美子氏（江崎グリコ）
- 7/26 公益財団法人全国商業高等学校協会商業教育講習会「ビジネス経済に関する講義と実習」
 テーマ「TOTO の消費者視点の企業活動から。」
 講師 谷一暢樹（理事 TOTO）
- 7/26-27 近畿農政局「夏休み親子見学デー」
 テーマ「牛乳のおはなしとバター作り体験」
 講師 唐住泉氏（雪印メグミルク）
 テーマ「おそとでも、おうちでも、虫ケア」
 講師 渡辺優一氏 中辻雄司氏（アース製菓）
 □ 兵庫県中播磨県民センター「高齢者・障害者消費者被害防止ネットワーク会議及び研修会」
- 7/27 ＊福岡市文化センター
 テーマ「事業者団体に取り組む高齢者・障害者への対応」
 講師 村上直紀（西日本副支部長 小林製菓）
- 7/30 ＊姫路市職員福利センター
 テーマ「事業者団体に取り組む高齢者・障害者への対応」
 講師 村上直紀（西日本副支部長 小林製菓）
- 8/1 京都市「子ども消費生活講座」
 テーマ「親子で熱冷却シート手作り教室」
 講師 永松彰氏（小林製菓）
 テーマ「LED のあかり学習とオリジナルランプ工作教室」
 講師 布谷秀嗣氏（パナソニック エコソリューションズ社）
 □ 大阪府立中央図書館「平成 30 年度キッズライフアカデミー」
- 8/2 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「靴下廃材で工作」
 講師 吉田孝行（執行委員 タビオ）
 テーマ「すごろくで将来を体験！」
 講師 山本直子（会員 第一生命保険）
- 8/3 テーマ「スマホ・ケータイ安全教室『入門編』」
 講師 栗岡尚子氏（NTT ドコモ）
 テーマ「味覚・糖度について学ぼう！」
 講師 吉崎舞氏（大阪いずみ市民生活協同組合）
 テーマ「接着剤でオリジナルきんちゃくを作ろう！」
 講師 阪本雅則（会員 コニシ）
- 8/7 新潟経済同友会
 テーマ「コンプライアンス経営の推進に向けて」

- 8/9 講師 坂倉忠夫（専務理事）
福井県安全環境部県民安全課「事業者と消費者をつなぐ交流事業」
テーマ 「消費者の声を活かした企業の取り組みについて」
講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
- 8/26 大阪府消費者教育リーダー養成講座
テーマ 「ACAP の事例紹介」
講師 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
テーマ 「企業×学生交流会の企画を考えよう！」
講師 島谷克史（理事長 消費科学研究所） 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
- 9/10 和歌山県くらしの研究会 45 周年記念式典並びに講演会
テーマ 「お掃除講座 お掃除道具の選び方・使い方
～商品の使い方を知ることでお掃除簡単！きれいを！体験しましょう」
講師 玉置伸次（執行委員 アイセン）
- 9/26 和歌山県消費生活センター 平成 30 年度生活教養講座
テーマ 「お掃除教養講座 キレイを楽しく～知って得するお掃除術～」
講師 玉置伸次（執行委員 アイセン）
- 10/12 とくしま消費者志向経営推進会議、徳島県「消費者志向経営推進シンポジウム」
テーマ 「消費者志向自主宣言企業におけるフォローアップ活動について」
講師 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
- 10/19 関西広域連合会「消費者志向経営推進セミナー」
テーマ 「公益社団法人消費者関連専門家会議における消費者志向経営推進の取組について」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 10/24 大阪府「食の安全安心シンポジウム」パネルディスカッション
テーマ 「ほんまはどやねん？『健康食品』～安全な選択をするために～」
パネリスト 吉川秀一氏（小林製薬）
- 10/27 大阪府消費者教育学生リーダー会第 1 回「企業×学生交流会」
テーマ 「花王の生活視点活動～衣類用洗剤を中心に～」
講師 金谷郁穂子（執行委員 花王）
[ワークショップ]
アドバイザー 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）
村井正素（理事 住友生命）、上野理恵（執行委員 江崎グリコ）、
新居由莉（執行委員 イカリ消毒）、植村知佐子（執行委員 コンシェルジュ）
神宮字慎（執行委員 ハウス食品）
- 11/4 大阪府消費者フェア 2018 ステージプログラム
テーマ 「子ども歯磨き教室」
講師 池田節子氏（サンスター財団）
- 11/7 徳島県「新次元の消費者行政・消費者教育推進フォーラム」パネルディスカッション
テーマ 「SDGs～持続可能な消費と生産が未来を変える～」
パネリスト 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
- 11/10 京都市「消費生活フェスタ」
テーマ 「靴下はぎれわっかでコースター、ソックスアニマルを作ろう」
講師 吉田孝行（執行委員 タビオ）
テーマ 「おやつのはimitsuを学ぼう」
講師 松川和乎氏（カルビー）
- 11/21 国民生活センター「平成 30 年度消費者問題に関する企業職員セミナー」
テーマ 「さまざまな消費者への対応-企業の取り組み事例から-」
講師 平野利枝（執行委員 タカラトミーアイビス）、瀬戸明（執行委員 キリン）
- 11/23 柳井市「柳井まつり消費生活講座」
テーマ 「シャカシャカ振ってバターをつくろう」
講師 東真由美氏（森永乳業）、松本晋氏（森永乳業）
- 11/25 大阪府消費者教育学生リーダー会第 2 回「企業×学生交流会」
テーマ 「消費者を大切にする企業活動紹介
『ネスレの存在意義(Purpose)-共通価値の創造(CSV)の実践』」
講師 阿部純一氏（ネスレ日本）

ワークショップ

- アドバイザー 阿部純一氏（ネスレ日本）、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）、五百川暢男（執行委員 カルビー）、
上野理恵（執行委員 江崎グリコ）、新居由莉（執行委員 イカリ消毒）、
植村知佐子（執行委員 コンシェルジュ）、金子裕一（執行委員 個人会員）
- 11/26 消費者庁「消費者志向経営推進シンポジウム(明治 150 年)」パネルディスカッション
テーマ「これからの消費者志向経営の取組について―明治期の取組に学ぶ―」
パネリスト 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
□ 高槻市立消費生活センター「平成 30 年度消費生活セミナー」
- 12/7 テーマ「日本酒をおいしく楽しみましょう」
講師 大塚郁子（執行委員 月桂冠）
- 12/14 テーマ「免疫力を高めるためには～免疫力アップによる健康維持について～」
講師 武政二郎（執行委員 個人会員）
- 12/8 茨木市「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つくろう～上手なお菓子の食べ方も学ぼう～」
講師 道盛久美子氏（江崎グリコ）、亀沖佐織氏（江崎グリコ）
- 1/20 大阪府消費者教育学生リーダー会第 3 回「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
「地震対策と地球環境を守るための取り組みについて」
講師 田中久雄（会員 大阪ガス）
- ワークショップ
- アドバイザー 田中久雄（会員 大阪ガス）、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）、新居由莉（執行委員 イカリ消毒）、
植村知佐子（執行委員 コンシェルジュ）、金子裕一（執行委員 個人会員）
- 2/6 和歌山県消費生活センター「平成 30 年度生活教養講座」
テーマ「キレイを楽しく～知って得するお掃除術～」
講師 玉置伸次（執行委員 アイセン）
- 2/14 平成 30 年度やまなし消費者志向経営セミナー
テーマ「かがやく笑顔のために～森永乳業の消費者志向経営の取組み～」
講師 住正宏（執行委員 森永乳業）
- 2/21 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 「消費者志向経営の推進に向けて～お客様の声と従業員の声を活かす～」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 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（京都）
テーマ 「消費者志向経営の推進に向けて～お客様の声と従業員の声を活かす～」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 2/27 兵庫県・ひょうご消費生活三者会議・大学生協事業連合関西北陸地区
「消費者（大学生等）・事業者・行政によるワークショップ」
テーマ「SDG s × 消費者教育ワークショップ」
アドバイザー 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）、村井正素（理事 住友生命保険）
高村峰成（執行委員 シャルレ）、田中義雄（執行委員 パナソニック）
五百川暢男（執行委員 カルビー）、吉田孝行（執行委員 タビオ）
金子裕一（執行委員 個人会員）、馬場新一（執行委員 個人会員）
神宮宇慎（執行委員 ハウス食品）、植村知佐子（執行委員 コンシェルジュ）
是枝隆二（会員 ダイキン工業）、鬼澤康弘（執行委員 生活協同組合コープこうべ）
中本貴司（執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス）、川口徳子氏（日本ハム）、
米田実氏（マンダム）、亀沖佐織氏（江崎グリコ）、道盛久美子氏（江崎グリコ）
- 3/8 国民生活センター「平成 30 年度消費者問題に関する企業職員セミナー」
テーマ「企業経営の実践的取り組みから消費者志向経営を考える」
講師 鈴木清隆（執行委員 ニチレイフーズ）、田方秀次氏（花王）、
星敬一郎氏（損害保険ジャパン日本興亜）、後藤俊二（会員 明治安田生命保険）
- 3/22 大阪府立中央図書館「シニア向けタブレット教室」
講師 魚住麻衣子氏（ドコモ CS 関西）

◇企業向けセミナー＜消費者対応部門向け実務研修＞

- 4/27 お客様相談室 新着任実務者のための不安解消研修（大阪） 於：大江ビル [参加 27 名]
- ・講座1「私のお客様対応・新着任時代～お客様相談室に来てよかった～」
講師 大塚礼子氏（アース製薬）、国本東勲氏（コンシェルジュ）
 - ・講座2「消費者対応部門の機能と役割の説明」
講師 朝倉公治（個人会員）
 - ・講座3 グループ討議
アドバイザー 西日本支部企業研修部会 委員
- 6/21-23 新任者向け実践型お客様対応集中研修 於：ホテルフクラシア大阪ベイ [参加 28 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 代表取締役社長）
 - ・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・講評
- [3 日目]
- ・講座3 パネルディスカッション「複数業種による苦情対応の実際ーこんなとき、どうする？ー」
パネリスト 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）、
植木雅子（執行委員 タビオ）、島谷剛成（執行委員 ダイハツ工業）、
木本清士（執行委員 日本サプリメント）
コーディネーター 諸井浩一郎（執行委員 シティーヒル）
アドバイザー 西日本支部企業研修部会 委員
- 6/26 消費者対応部門マネジャー研修 於：国立青少年総合オリンピック記念センター [参加 45 名]
- ・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 相澤和子（執行委員 個人会員）、花田昌士（執行委員 日本生命保険）
里淳子（執行委員 ゼンショーホールディングス）、
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 松岡信行（執行委員 個人会員）
アドバイザー 企業研修委員会 委員
 - ・交流会
- 7/10-12 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 43 名]
- [1 日目]
- ・開講、オリエンテーション
 - ・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]
- ・講座2「お客様対応の基本」
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・まとめ
- [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？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 花田昌士（執行委員 日本生命保険）、酒井由香（執行委員 ジーネクスト）
荒川弘（執行委員 個人会員）、里淳子（執行委員 ゼンショーホールディングス）
コーディネーター 松岡信行（執行委員 個人会員）

- アドバイザー 企業研修委員会 委員
- 7/27 高齢者対応研修（東京） 於：BIZ 新宿 [参加 40 名]
- ・オリエンテーション
 - ・講座「高齢者の現状」「高齢者の特性把握」「高齢者対応法」
 - ・まとめ&質疑応答
- 講師 唐澤理恵氏（JBM コンサルタント 講師）
- 8/2 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 48 名]
- ・お客様満足の考え方
 - ・クレームにおける 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
 - ・まとめ・質疑応答
- 講師 柳澤恵美氏（JBM コンサルタント 講師）
- 9/14 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 36 名]
- ・ガイダンス
 - ・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
 - ・グループ発表
 - ・「アドバイザーに聞いてみよう」
- パネリスト 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）、酒井由香（執行委員 ジーネクスト）
里淳子（執行委員 ゼンショーホールディングス）、谷本清（執行委員 個人会員）
- コーディネーター 相澤和子（執行委員 個人会員）
- アドバイザー 企業研修委員会 委員
- ・閉講
 - ・交流会
- 9/26 弁護士が教える難渋クレームの法的対応実践研修 ～参加者の事例から学ぶ～（東京）
- 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 20 名]
- ・開講
 - ・「悪質クレマー」の見極め方
 - ・クレマーに対する初期対応
 - ・具体的事例の検討・討議（ケーススタディ）
 - ・質疑応答・法律相談
- 講師 岩永智士氏（光風法律事務所 弁護士） 南謙太郎氏（光風法律事務所 弁護士）
- 9/28 高齢者対応研修（大阪） 於：OMM ビル [参加 30 名]
- ・オリエンテーション
 - ・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
 - ・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）
- 10/10-11 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 30 名]
- [1 日目]
- ・開講・ガイダンス
 - ・講座 1 「初期対応の基本―新任者の心構えと留意点―」
- 講師 里淳子（執行委員 ゼンショーホールディングス）
- ・ロールプレイングガイダンス・準備
 - ・交流会
- [2 日目]
- ・ロールプレイング発表・まとめ

- ・講座2「こんなときどうする?—アドバイザーがいろんな疑問に答えます—」
 パネリスト 相澤和子(執行委員 個人会員)、荒川弘(執行委員 個人会員)
 田中美津子(執行委員 アサヒグループ食品)
 花田昌士(執行委員 日本生命保険)
 コーディネーター 松岡信行(執行委員 個人会員)
 アドバイザー 企業研修委員会 委員
- 10/12 〜あなたの対応、大丈夫?—イマドキの失敗事例から学ぶお客様対応研修(大阪)
 於: OMM ビル [参加 17 名]
 ・オリエンテーション
 ・グループ交流
 ・事例実演・グループ討議・発表
 ・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
 パネリスト 植木雅子(執行委員 タビオ)、多田和代(執行委員 サクラクレパス)
 増田美也子(執行委員 宝ホールディングス)
 コーディネーター 木本清士(執行委員 セルフメディケーションジャパン)
- 11/16 クレーム対応Eメール文書作成研修(大阪) 於: OMM ビル [参加 27 名]
 ・オリエンテーション
 ・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
 ・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)
- 11/29 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 39 名]
 ・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 岩永智士氏(光風法律事務所 弁護士) 南謙太郎氏(光風法律事務所 弁護士)
 アドバイザー 企業研修委員会 委員
- 12/7 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 35 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
 ・ケーススタディ
 ・質疑応答・法律相談
 講師 岩永智士氏(光風法律事務所 弁護士)
- 1/29 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 35 名]
 ・ガイダンス
 ・講演「お客様対応部門の役割 一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)
 ・「アドバイザーに聞いてみよう」
 パネリスト 花田昌士(執行委員 日本生命保険)、相澤和子(執行委員 個人会員)、
 里淳子(執行委員 ゼンショーホールディングス)、谷本清(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)
 ・グループ討議・まとめ・発表
 ・交流会
 アドバイザー 企業研修委員会 委員
- 2/19 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 50 名]
 ・お客様満足の考え方

- ・クレームにおける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
 - ・まとめ・質疑応答
- 講師 石井ふじみ氏 (JBM コンサルタント 講師)
- 3/8 ロールプレイングで学ぶ！難渋クレーム対応実践研修
～最新の実例に学ぶ 今どきの難クレーム～ (大阪) 於：OMM ビル [参加 22 名]
- ・グループ討議
 - ・ロールプレイング実演
 - ・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 ケーススタディーから学ぶリスクマネジメント ～もはやお客様対応部門だけではない～ (東京)
於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 20 名]
- ・講義
 - ・ワークショップ
- 講師 白井邦芳氏 (社会情報大学院大学 教授／ゼウス・コンサルティング 代表取締役社長)
- 3/13 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 32 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
- 講師 玉本美砂子氏 (JBM コンサルタント 代表取締役)
- ◇企業向けセミナー＜ISO/JIS Q 10002 普及のための研修＞
- 5/15 ISO/JIS Q 10002 に準拠したお客様対応/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 22 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 星野寛武氏 (アクサ損害保険)、笠原浩児 (研究員 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)
- 5/22 ISO/JIS Q 10002 に準拠したお客様対応/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 18 名]
- ・講座「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「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 小原裕子 (執行委員 ピジョン)、原弘行 (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)、
升、稲子 (専任講師 個人会員)
- 6/19 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 15 名]
- ・ISO/JIS Q 10002 における内部監査
 - ・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)
- 7/6 ISO/JIS Q 10002 に準拠したお客様対応/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 11 名]
- ・講座「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「ACAP 作成のモデル規程「ACAP 工業㈱お客様対応基本規程－JIS Q 10002 準拠－」及び企業理念、行動憲章、お客様対応基本方針等」
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）
- 7/31 「ISO/JIS Q 10002 へのお誘い」入門講座
於：ACAP 事務局 [参加 11 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、質疑応答
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）
- 10/16 ISO/JIS Q 10002 に準拠したお客様対応/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 13 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
パネリスト 原弘行（研究員 ユニ・チャーム）、小川研（執行委員 サッポロビール）
講師・アドバイザー
森暁司（講座事業リーダー 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）
- 10/23 ISO/JIS Q 10002 に準拠したお客様対応/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 11 名]
・講座 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 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
パネリスト 笠原浩児（研究員 森永製菓） 福良浩一（会員 三井住友銀行）
講師・アドバイザー
森暁司（講座事業リーダー 個人会員）、松倉英夫（主任研究員 個人会員）
- 11/29 ISO/JIS Q 10002 に準拠したお客様対応/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：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 JIS Q 10002 社内規程、「お客様対応（苦情対応）基本規程」作成のポイント説明
・講座 2 ACAP 作成のモデル規程「ACAP 工業㈱お客様対応基本規程－JIS Q 10002 準拠－」
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（講座事業リーダー 個人会員）、松倉英夫（主任研究員 個人会員）
- 2/13 「ISO/JIS Q 10002 へのお誘い」入門講座 於：ACAP 事務局 [参加 13 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、質疑応答
講師 松倉英夫（研究員 個人会員）
オブザーバー 畠中道雄（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

10/24 徳島市消費生活センターに常設展示コーナーを設置（50 か所目）

◇消費者啓発展への出展・参加

5/9 和歌山県「消費者月間・金融経済講演会」にて、消費者啓発資料の展示・配布を実施

5/29 消費者庁「平成 30 年度消費者月間シンポジウム」にて、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、ACAP バーチャル工場（施設）見学を紹介

6/23 神戸市「こうべ食育フェア」にて、消費者啓発資料の展示・配布、食育クイズを実施

7/26-27	近畿農政局「夏休み親子見学デー」にて、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
8/31	文部科学省「平成30年度第1回消費者教育フェスタ」にて、消費者問題に関する「わたしの提言」チラシを展示・配布
9/1	消費者庁「エシカル・ラボ in 秋田」にて、消費者の声を活かした製品パネル展示、消費者問題に関する「わたしの提言」チラシ・中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」チラシの配布を実施
9/1-2	岐阜市消費生活展にて、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
9/2	「2018 高槻市市民健康・食育フェア」にて、消費者啓発資料の展示・配布、子ども食育クイズ大会を実施
10/12-13	東京都消費者月間事業くらしフェスタ2018「交流フェスタ」で、ミニセミナー、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
11/3	城陽市消費生活展にて、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
11/4	大阪府消費者フェア2018にて、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
11/17	名古屋市消費生活フェア2018にて、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、景品提供・配布を実施
11/19	文部科学省「消費者教育フェスタ in 姫路」にて、消費者啓発資料の展示・配布を実施
12/10-25	神戸市消費生活センター企画展示にて、消費者の声を活かした製品・パネルを展示
12/22	日立市消費生活展にて、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おいて、消費者の声を活かした製品・パネル展示を実施
2/15	ACAP・日本経団連・消費者庁2019消費者志向経営トップセミナーにて、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
2/16-19	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

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

ACAP 研究所主任研究員会議	4/4, 6/13, 8/29, 10/25, 12/14, 2/14
安全安心な表示の研究会	4/23, 5/29, 6/27, 8/3, 9/6, 10/18, 11/30, 1/23, 3/12
グローバル・メディア情報研究会	4/27, 5/18, 6/22, 7/27, 8/24, 9/28, 11/16, 12/21, 1/25, 2/22, 3/22
顧客満足に関する JIS 研究会	5/29, 8/8, 10/9, 11/26, 1/30, 3/25
消費者対応部門における高齢者対応研究会	8/21, 9/13, 10/5, 11/6, 1/18, 2/25, 3/27
会員企業の自社従業員への「消費生活教育」推進の研究会	8/21, 9/14, 10/1, 10/24, 12/13, 1/22, 3/1
調査チームミーティング	6/5
JIS 自己適合宣言済企業情報交換会（自己適合宣言企業 17 社 19 名参加）	11/20
WEB 版お客様相談室改訂チームミーティング	5/16, 2/20
ACAP 研究所運営会議	8/6, 12/10

◇自主調査

1/21	企業における消費者対応体制に関する実態調査 ・調査期間 2018 年 7 月～9 月 ・調査対象 ACAP 正会員 568 社・団体 ・調査方法 web 調査 ・回答数 214 社・団体（回答率 37.7%）
------	--

◇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

4/13	SOCAP CRM 誌記事 2017 年秋号 配信
6/7	SOCAP CRM 誌記事 2018 年春号 配信
6/20	ACAP 研究所ジャーナル NO. 11 を発行
8/7	SOCAP CRM 誌記事 2018 年春号 配信
10/12	SOCAP CRM 誌記事 2018 年秋号 配信
12/10	SOCAP CRM 誌記事 2018 年秋号 配信
1/21	企業における消費者対応体制に関する実態調査報告 発行
2/4	SOCAP CRM 誌記事 2018 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>

- 4/6 消費者庁廣瀬消費者制度課長が来局し、佐藤専務理事と懇談
- 4/9 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 10 名）
- 4/13 徳島県消費者くらし安全局勝間課長他が来局し、佐藤専務理事、清水事務局長と懇談
- 4/13 国民生活センター教育研修部小林教務課長他が来局し、佐藤専務理事、清水事務局長と懇談
- 4/18 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
- 4/20 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
- 4/20 国民生活センター・ACAP 交流会 於：国民生活センター東京事務所
[参加 国民生活センター側 22 名、ACAP 側 35 名]
- ・開会挨拶 保木口知子氏（国民生活センター相談情報部長）
 - ・国民生活センターへ活動報告およびの事前質問への回答
 - ・事例報告及び質疑
「高齢者に困っている！実は、高齢者も困っている」 幸山常男（執行委員 個人会員）
「ご高齢の相談者の実態と企業の取り組み」 渡邊直樹（執行委員 トヨタ自動車）
 - ・外国人（在日・訪日）対応に関するディスカッション
コーディネーター 岩崎直子氏（国民生活センター 相談情報部）
木村健一郎（執行委員 サントリー食品インターナショナル）
 - ・閉会挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
- 5/14 金融庁総務企画局政策課安野課長補佐が来局し、坂倉専務理事、清水事務局長と懇談
- 5/16 島谷理事長、坂倉専務理事、村井理事、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
- 5/16 島谷理事長、坂倉専務理事、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、川口次長と懇談
- 5/17 徳島県危機管理部消費者くらし安全局西條局長、消費生活創造室犬伏室長が来局し、坂倉専務理事、清水事務局長と懇談
- 5/25 厚生労働省大臣官房付高橋氏、労働政策研究・研修機構望月統括研究員が来局し、坂倉専務理事、清水事務局長と懇談
- 5/28 消費者庁平成 30 年度消費者月間シンポジウム交流会に島谷理事長、理事、清水事務局長他、多数が参加。
- 6/1 清水事務局長が経済産業省消費者関係団体と商務サービス G との懇談会に出席
- 6/6 坂倉専務理事が内閣府知的財産戦略推進事務局住田事務局長と消費者団体等との懇談会に出席
- 6/21 島谷理事長、坂倉専務理事、村井理事、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
- 6/21 坂倉専務理事、清水事務局長が消費者庁を訪問し、大元表示対策課長、総務課錦織管理室長と懇談、
- 7/4 清水事務局長がエシカルサミット 2018 に出席
- 7/9 坂倉専務理事が消費者教育推進会議に出席
- 〃 清水事務局長が ISO 倫理的ラベル国内委員会委員に出席
- 7/10 内閣府消費者委員会大濱参事官補佐他が来局し、坂倉専務理事、清水事務局長と懇談
- 7/13 島谷理事長、坂倉専務理事、村井理事、清水事務局長、喜山代理が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 〃 清水事務局長、喜山代理が、消費者庁を訪問し、岡村長官、川口次長、井内総括審議官と懇談
- 7/18 坂倉専務理事、羽鳥理事、西部理事、交流活動委員、清水主幹が厚生労働省のヒアリングに対応
- 7/30 坂倉専務理事、村井理事、喜山事務局長が内閣府消費者委員会消費者志向経営等の事業者の取組事例についてのヒアリングに出席
- 8/10 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：キューピー株式会社神戸工場
[参加 近畿農政局側 9 名、消費者団体等 10 団体 21 名、ACAP 側 19 名]
- ・工場見学
 - ・情報提供と意見交換
 - 1) 食品ロス削減にむけて
 - 2) 食品事業者における食品ロス対策の取組について
 - 3) 意見交換及び全体まとめ
- 9/4 消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会 於：明治安田生命丸の内マイプラザ

	[参加 消費者庁側 19 名、会員企業役員 21 名、他 ACAP 会員随行者含め 77 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	井内正敏氏（消費者庁 次長）
	・消費者契約法の改正、公益通報者保護制度の推進、第 4 期消費者基本計画	高田潔氏（消費者庁 政策立案総括審議官）
	・消費者志向経営の推進、倫理的消費	高島竜祐氏（消費者庁 審議官）
	・商品表示制度	橋本次郎氏（消費者庁 審議官）
	・景品表示法、改正特商法の施行	小林渉氏（消費者庁 審議官）
	・ACAP 会員企業の消費者志向の取り組み紹介、意見交換、懇談	
	・ご挨拶	高田潔氏（消費者庁 政策立案総括審議官）
	・交流会	
9/13	島谷理事長、坂倉専務理事、村井理事、喜山事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席	
9/20	国民生活センター紛争解決委員会陰山事務局長、渡邊氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談	
9/21	ACAP・行政・関係団体との意見交換会 於：明治安田生命本社新東陽町ビル 会議室	
	[参加 行政 1 名 関係団体 1 名 ACAP38 名]	
	テーマ「高齢者の消費者対応について ～元気な高齢消費者のよくある事例とその対応について～」	
	・開会挨拶	佐藤華子（理事 東洋羽毛工業）
	・講演 1「統計分析から見る高齢者の消費行動 暮らしの実態とその変遷」	講師 石塚康志氏（経済産業省経済解析室 室長）
	・講演 2「元気な高齢者のよくあるトラブルとその対処について」	講師 増田悦子氏（全国消費生活相談員協会 理事長）
	・企業の取り組み事例報告	
	・グループ別質疑応答&意見交換	
	・交流活動委員によるグループ報告	
	・講師等への質問 等	
	・閉会挨拶	坂倉忠夫（専務理事）
9/25	国民生活センター村山参事、大小島課長補佐が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談	
10/10-12	坂倉専務理事、村井理事が徳島県「新次元の消費者行政・お試しワーク」に参加	
10/18	島谷理事長、坂倉専務理事、村井理事、喜山事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席	
10/19	経済産業省・ACAP 交流会 於：経済産業省 [参加 経済産業省側 12 名 ACAP 側 21 名]	
	・挨拶及び出席者紹介	村井正素（理事 住友生命保険）
	・挨拶及び平成 29 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）
	・挨拶	矢部正氏（関東経済産業局 消費者経済課 課長補佐）
	・事前質問に対する回答	
	『フリマアプリの決済方法について』	伊藤亮太（会員 メルカリ）
	『インターネットショッピングにおける評価・レビューなどの考え方について』	片岡康子（執行委員 楽天）
	『自主リコールの周知と対応状況について』	巻島文夫氏（日立アプライアンス）
	『お客様からの迷惑行為に対する取組について』	原弘行（会員 ユニ・チャーム）
	・ACAP 会員の「お客様からの迷惑行為に対する取組状況について」説明	村井正素（理事 住友生命保険）
	・閉会挨拶	佐藤華子（理事 東洋羽毛工業）
10/19	九州農政局・ACAP との意見交換会 於：株式会社千興ファーム	
	[参加 九州農政局 4 名、ACAP13 名]	
	・千興ファーム見学	
	・支部長挨拶	斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
	・挨拶および講演	「食品ロスの削減に向けて～食べものに、もったいないを、もういちど。～」
		本田光広氏（九州農政局 消費・安全部長）
	・意見交換	
10/23	島谷理事長が明治百五十年記念式典に出席	
11/7	坂倉専務理事他多数の会員が徳島県「新次元の消費者行政・消費者教育推進フォーラム」に出席	
11/14	島谷理事長、坂倉専務理事、佐藤(華)理事、喜山事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に	

- 出席
- 11/26 坂倉専務理事他多数の会員が消費者庁「消費者志向経営推進シンポジウム(明治150年)」に出席
- 12/12 坂倉専務理事、喜山事務局長が経済産業省消費・流通政策課を訪問、物流企画室山川室長補佐と懇談
- 12/20 島谷理事長、坂倉専務理事、村井理事、佐藤理事、喜山事務局長が消費者庁とACAPの情報交換会(如月会)に出席
- 12/25 消費者庁消費者政策課塩崎氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 1/23 島谷理事長、坂倉専務理事、村井理事、佐藤(華)理事、喜山事務局長が消費者庁とACAPの情報交換会(如月会)に出席
- 1/30 消費者庁消費者制度課片山課長補佐、野山氏、総務課横山課長補佐、同庁消費者行政未来創造オフィス佐藤氏が来局し、坂倉専務理事、来島研究所長、喜山事務局長と懇談
- 2/7 ACAPと近畿農政局との意見交換会
 於：マイドームおおさか会議室 [参加：近畿農政局側6名、ACAP側26名]
 ・講演「食品添加物の役割とその安全性」
 講師 清水亮輔氏(日本食品添加物協会 常務理事)
 ・消費者への情報発信について
 1) 近畿農政局の取り組み 柿本真左子氏(近畿農政局 消費・安全部消費生活課課長補佐)
 2) ACAPの活動紹介 村上直紀(西日本副支部長 小林製薬)
 3) 意見交換、質疑応答
- 2/19 島谷理事長、坂倉専務理事、村井理事、佐藤(華)理事、喜山事務局長が消費者庁とACAPの情報交換会(如月会)に出席
- 3/15 消費者の安全・安心に関わる法律等の勉強会&意見交換会
 於：明治安田生命新東陽町ビル会議室 [参加41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「適格消費者団体による申し入れ活動の状況(不当条項を中心に)」
 講師 松田知丈氏(森・濱田松本法律事務所 弁護士)
 ・意見交換会「『規約』お客様対応の現場でどう活用していますか？」
 コーディネーター 片岡康子(執行委員 楽天)
 ・閉会挨拶 坂倉忠夫(専務理事)
- 3/25 坂倉専務理事、佐藤(喜)理事、村井理事、他会員が消費者庁消費者志向経営推進セミナー(東京)に参加
- 3/27 村上西日本副支部長、他会員が、消費者庁消費者志向推進セミナー(大阪)に参加
- 10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55名]
 協力企業 計13社(アサヒビール、味の素、SMBC日興証券、キッコーマンビジネスサービス、湖池屋、サントリーコミュニケーションズ、資生堂ジャパン、日清製粉グループ本社、日本コープ共済生活協同組合連合会、日本生命保険、ピジョン、三井住友銀行、ライオン)

<事業者・経済団体との交流>

- 6/5 島谷理事長、清水事務局長が日本広告審査機構通常総会懇親会に出席
- 6/13 坂倉専務理事、清水事務局長が国民生活産業・消費者団体連合会定時総会記念パーティに出席
- 6/14 坂倉専務理事が家電産業交流会に出席
- 6/25 島谷理事長、清水事務局長が消費者教育支援センター主催2018消費者教育シンポジウムに出席
- 9/10 日本生活協同組合連合会品質保証部の和田部長、眞鍋氏、藤森氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 12/12 生命保険協会佐藤氏、市川氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 1/4 坂倉専務理事が生命保険協会新年賀詞交歓会に出席
- 1/11 坂倉専務理事、喜山事務局長が日本訪問販売協会新年賀詞交歓会に出席
- 1/23 坂倉専務理事が全日本冠婚葬祭互助協会賀詞交歓会に出席
- 2/4 坂倉専務理事、喜山事務局長、茨木事務職長代理が、経団連大山氏、清水氏、消費者庁消費者調査課高橋課長補佐他とトップセミナーについて懇談
- 2/22 喜山事務局長が日本生協連品質保証評価委員会に出席
- 2/25 坂倉専務理事が生命保険協会創立百十周年記念式典に出席
- 3/6 東京電力ホールディングス福島復興本社の羽野次長、柏木副長、東京電力エナジーパートナーの立石氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談

- 3/7 衣料管理協会の大谷理事と梅津氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
 3/12 坂倉専務理事、喜山事務局長が経団連を訪問し、経団連大山氏他、消費者庁消費者調査課高橋課長補佐
 他とトップセミナーについて懇談

<消費者・関係団体との交流>

- 4/20 島谷理事長、佐藤専務理事、清水事務局長が日本ヒーブ協議会記念講演会・情報交換会に出席
 6/2 清水事務局長が日本消費者教育学会関東支部講演会に出席
 6/11 坂倉専務理事、清水事務局長がNACS 設立 30 周年記念行事に出席
 6/17 斎木西日本支部長がNACS 西日本支部のつどいに出席
 6/23 斎木西日本支部長がKC's 通常総会・記念シンポジウムに出席
 9/5 坂倉専務理事が消費者教育研究交流会に出席
 9/7 島谷理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が日本ヒーブ協議会 40 周年シンポジウムに出席
 9/13 坂倉専務理事、喜山事務局長が全国消費生活相談員協会関東支部交流会に出席
 9/26 坂倉専務理事が主婦連合会 70 周年を祝う会に出席
 10/3 坂倉専務理事が日本規格協会標準化と品質管理全国大会に出席
 10/13-14 島谷理事長が日本消費者教育学会全国大会(大阪)に出席
 10/29 埼玉県消費者被害をなくす会との交流会 於：埼玉県生活協同組合連合会 会議室
 [参加 埼玉県消費者被害をなくす会側 11 名 ACAP 側 17 名]
 ・開会挨拶 島谷克史(理事長 消費科学研究所)
 ・埼玉消費者被害をなくす会活動報告
 ・ACAP 活動報告および消費者志向経営推進等について 坂倉忠夫(専務理事)
 ・事例報告(企業に寄せられる消費者の声)
 ・意見交換
 1) 各団体の活動紹介を受けての質疑応答
 2) 消費者団体と ACAP 交流活動の意義や今後について
 3) 埼玉消費者被害をなくす会から事業者へのアドバイス等
 ・閉会挨拶 池本誠司氏(埼玉消費者被害をなくす会 理事長)
 11/15 坂倉専務理事がNACS「消費者志向NACS 会議」に出席
 11/16 坂倉専務理事が全相協公開シンポジウム「消費者庁創設 10 年を前に」に出席
 11/20 NPO 法人ひょうご消費者ネットとの交流会 於：日本生命神戸支社 会議室
 [参加 ひょうご消費者ネット側 8 名 ACAP 側 22 名]
 ・開会挨拶 島谷克史(理事長 消費科学研究所)
 ・ひょうご消費者ネットのご紹介
 ・「最近の申し入れや差止請求訴訟についての事例報告」 鈴木尉久氏(ひょうご消費者ネット 理事長)
 ・「若者を巻き込んだ啓発活動について」 金山順子氏(ひょうご消費者ネット 専務理事)
 ・「事業者との連携についての提案」 金山順子氏(ひょうご消費者ネット 専務理事)
 ・ACAP 活動紹介および消費者志向経営推進について 坂倉忠夫(専務理事)
 ・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 鈴木尉久氏(ひょうご消費者ネット 理事長)
 ・交流会
 12/19 消費者スマイル基金河野事務局長、小林氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
 12/27 日本産業協会の川口事務局長、細島審議役が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
 1/29 消費者スマイル基金河野事務局長、小林氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
 3/22 消費者市民社会と消費者対応について 於：トヨタ自動車 名古屋オフィス [参加 40 名]
 ・開会挨拶 斎木茂人(西日本支部長 日本ハム)
 ・講演 1「消費者市民社会の発展をめざして！～消費者と事業者の“協働”の課題～」
 講師 阿南久氏(消費者市民社会をつくる会 代表理事)
 ・講演 2「事業者に望む消費者対応」
 講師 宗林さおり氏(国民生活センター 理事)
 ・コーヒープレイク
 ・グループディスカッション
 ・閉会挨拶 坂倉忠夫(専務理事)

◇外部会合への委員等派遣

4/19	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
4/23	村上西日本副支部長が大阪市粗大ごみセンター運営業務の総合評価一般競争入札検討会議評価会議に出席
5/1	清水事務局長が日本規格協会 COPOLCO 国内対応委員会に出席
5/25	村上西日本副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
〃	蔵本会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
6/4	蔵本会員が関西消費者協会理事会に出席
6/5	牧内委員がふじのくに消費者教育推進県域協議会に出席
6/7	谷一理事が日本弁護士連合会・消費者教育推進懇談会に出席
〃	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
6/8	石原会員が名古屋市消費生活審議会に出席
6/12	坂倉専務理事、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
6/13	佐藤（喜）理事が横浜市消費生活審議会に出席
6/18	来島所長が日本規格協会 ISO/TC10 国内委員会に出席
6/22	村上西日本副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
6/26	佐藤（喜）理事が日本海事協会公平性委員会に出席
7/9	坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席
7/12	吉田執行委員が大阪府消費者フェア 2018 実行委員会立ち上げ会及び第 1 回実行委員会に出席
〃	大塚委員が京都府くらしの安心・安全ネットワーク情報交換会に出席
7/25	佐藤（喜）理事が東京都消費生活総合センター運営協議会に出席
〃	松岡委員が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に出席
7/30	清水主幹が東京都食品ロス削減パートナーシップ会議に出席
8/10	蔵本会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
8/30	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
9/7	佐藤（喜）理事が横浜市消費生活審議会に出席
9/10	吉田執行委員が大阪府消費者保護審議会に出席
9/20	村上西日本副支部長が大阪市水道局無線通信による遠隔検針ネットワーク構築業務委託（プロポーザル方式）に関する審査会議に出席
9/26	佐藤（喜）理事が日本海事協会公平性委員会に出席
10/1	村上西日本副支部長が名古屋市消費生活フェア開催委員会に出席
10/5	吉田委員が大阪府消費者フェア 2018 実行委員会に出席
〃	佐藤（喜）理事が消費者庁適格消費者団体による差止請求の成果事例集の作成に係る検討委員会に出席
10/11	木全執行委員が大阪市消費者保護審議会に出席
10/18	谷一理事が日本弁護士連合会・消費者教育推進懇談会に出席
10/19	山内会員が兵庫県県民生活審議会全大会に出席
10/22	村上西日本副支部長が名古屋市消費生活フェア開催委員会第一回出展者会議に出席
10/24	佐藤（喜）理事が横浜市消費生活総合センター連携推進会議に出席
11/2	村上西日本副支部長が大阪市水道局無線通信による遠隔検針ネットワーク構築業務委託プロポーザル方式資格等審査委員会に出席
〃	牧内委員がふじのくに消費者教育推進県域協議会に出席
11/6	坂倉専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席
11/9	佐藤（喜）理事が消費者庁適格消費者団体による差止請求の成果事例集の作成に係る検討委員会に出席
11/12	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
11/21	相澤委員が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に出席
11/22	蔵本会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
12/5	坂倉専務理事が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に出席
12/17	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
12/26	中山会員が愛知県消費生活審議会専門部会に出席
1/21	坂倉専務理事が日本規格協会 ISO/PC311（脆弱な消費者）国内対応委員会に出席
〃	坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席
1/22	佐藤（喜）理事が東京都消費生活総合センター運営協議会に出席
1/28	相澤委員が国民生活センター紛争解決委員会調停会議に出席
2/6	吉田委員が健康高槻 21 ネットワーク実践交流会に出席

2/7	喜山事務局長が ISO エシカルクレイム国内委員会に出席
2/8	谷一理事が日本弁護士連合会・消費者教育推進懇談会に出席
2/12	相澤委員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
2/14	吉田委員が平成 30 年度第 2 回大阪府消費者保護審議会に出席
2/15	相澤委員が国民生活センター紛争解決委員会情報共有会議に出席
2/18	平井委員が浜松市消費者教育推進地域協議会に出席
2/21	佐藤（喜）理事が消費者庁適格消費者団体による差止請求の成果事例集の作成に係る検討委員会に出席
2/22	中山委員が第 2 回愛知県消費生活審議会専門部会に出席
2/28	坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議（地域連携分科会）に出席
3/6	山内委員が兵庫県県民生活審議会第 1 回消費生活部会に出席
3/12	牧内委員がふじのくに消費者教育推進県域協議会に出席
3/14	羽鳥理事が平成 30 年度第 1 回千葉市消費生活審議会に出席
3/26	佐藤（喜）理事が日本海事協会公平性委員会に出席
3/27	神奈川県消費生活審議会に出席

◇消費者関連情報の提供

6/21	機関紙 FORUM 2018. 6 Vol. 240 発行
9/18	機関誌 FORUM 2018. 9 Vol. 241 発行
12/17	機関誌 FORUM 2018. 12 Vol. 242 発行
3/20	機関誌 FORUM 2019. 3 Vol. 243 発行

◇ホームページでの情報提供

11/26	消費者志向経営ロゴマークのトップページ掲載
12/17	ACAP の調査等の資料の外部使用の注意と申し込みページの公開
1/21	自主研究会諸届（オープン自主研申請書、設立申請書、解散届など）を運営規則などに掲載公開

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

5/28	消費者庁平成 30 年度消費者月間シンポジウム ・消費者支援功労者表彰（ACAP 推薦）受賞・受章者紹介 内閣府特命担当大臣賞 高山靖子氏（三菱商事社外監査役 他） ベスト消費者サポーター章 松田恭子氏（光風法律事務所 弁護士） 全日本トラック協会 ・第 33 回 2017 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

5/1	第 34 回 2018 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」募集開始
11/1～11/5	中学生を対象とした「消費と生活に関する作文コンクール」一次審査 会場：ACAP 事務局 ・応募 551 作品中、12 作品を選出 審査員 消費者啓発委員会 委員
11/16	消費者問題に関する「わたしの提言」一次審査 会場：TOTO ・応募 72 作品中、10 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
12/7	第 34 回 2018 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 3 作品を選出 □ 「わたしの提言」 ・本審査対象 10 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 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） 高島竜祐氏（消費者庁 審議官） 島谷克史（理事長 消費科学研究所）

- ・応募 72 作品より、6 作品を選出
- ・受賞者
 - 最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞
村田弘子氏（鳥取県金融広報委員会 金融広報アドバイザー）
 - 優秀賞 ACAP 理事長賞
渡橋恭子氏（広島大学大学院文学研究科 博士課程後期 1 年）
- 入選
 - 安住壮太氏（名古屋学院大学経済学部 3 年）
 - 〃 武田咲枝氏（NPO 消費者支援グループ ひめまる代表）
 - 〃 濱津弘美氏（釧路市消費生活センター 消費生活相談員）
 - 〃 松木貴史氏（木更津市消費生活センター）
- ・審査講評 東珠実氏（日本消費者教育学会 会長）
- 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

中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」

- ・応募 551 作品より、5 作品を選出
- ・受賞者
 - 最優秀賞 石田天歩氏（東京都立白鷗高等学校附属中学校 2 年生）
 - 優秀賞 山田ゆりか氏（東京都立白鷗高等学校附属中学校 1 年生）
- 入選
 - 勢水菜々実氏（姫路市立豊富中学校 3 年生）
 - 〃 田辺野乃佳氏（松戸市立第二中学校 3 年生）
 - 〃 森あずさ氏（東京都立白鷗高等学校附属中学校 1 年生）
- ・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

- 7/3 第4回 ACAP 消費者志向活動表彰 候補者推薦募集開始
- 11/6 予備審査 於：明治安田生命丸の内マイプラザ
 - ・応募 12 件のうち 9 件を選考委員会に提出
 - 審査員 総務委員会委員
- 12/10 選考委員会 於：明治安田生命丸の内マイプラザ
 - ・本審査対象 9 件の活動中、4 件の活動を選出
 - 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 消費科学研究所）
- 2/15 第4回 ACAP 消費者志向活動表彰 表彰式 *2019 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
 - 「消費者志向経営の推進に向けた取り組み」
とくしま消費者志向経営推進組織
 - 「「安全・安心・快適・環境」をキーワードにした『消費者教育』の取り組み」
パナソニック株式会社エコソリューションズ社 CS 部
 - 「持続可能な社会を推進する家電リサイクル法の訴求と環境教育の実践」
パナソニック エコテクノロジーセンター株式会社
 - 「目の前の小さな命に真摯に向き合う消費者志向活動」
ユニ・チャーム株式会社
 - ・応募数 12 件
 - ・応募期間 7/3～9/28
 - ・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（3 社）
- ・社内構築のための出前講座（2 社 3 回、受講者 70 名）
- ・経営会議への審査員派遣（1 社 1 回）
- ・個別相談への対応（5 社）

◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談

- ・出前講座（3 社 5 回、受講者 110 名）
- ・講師派遣（5 社 5 回、受講者 282 名）
- ・個別相談対応（13 社 13 件）

6. 会員の資質向上のための事業

◇例会

- 4/24 大阪例会・会員交流会 於：OMM ビル [参加 73 名（交流会 48 名）]
- ・全体報告
 - ・消費者志向活動表彰について
 - ・講演 1「廃材『はざれわっか』を使った支援活動」
講師 吉田孝行（執行委員 タビオ）
 - ・講演 2「ソーシャルメディアを活用した能動的な生活支援の取り組み」
講師 金谷郁穂子（執行委員 花王）
 - ・会員交流会
- 4/26 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 184 名]
- ・全体報告
 - ・講演 1「怒りのコントロール術『アンガーマネジメント』」
講師 土田英文氏（日本アンガーマネジメント協会 アンガーマネジメントコンサルタント）
 - ・説明「ACAP の紹介～意外に知られていない会員のメリット」
説明者 中村利彦（理事 日本製粉）
 - ・講演 2「トヨタ自動車のお客様第一に基づいた取り組みについて」
講師 河合博美氏（トヨタ自動車）
- 5/22 大阪例会 於：OMM ビル [参加 51 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 1「消費者行政新未来創造プロジェクト」
講師 勝間基彦氏（徳島県消費者くらし政策課 課長）
藤井康弘氏（徳島県地方創生推進課 課長補佐）
 - ・講演 2「おもてなし経営を考える～ホスピタリティと人的資源経営～
ホスピタリティ サービスの原点」
講師 力石寛夫氏（トーマス アンド チカライシ 代表取締役）
- 5/23 中部地区例会 於：国際デザインセンター [参加 15 名]
- ・講演「応対品質の向上を目指して～課員のモニタリングを考える～」
講師 金子裕一（執行委員 個人会員）
- 6/19 中部地区例会 於：伏見ライフプラザ [参加 32 名]
- ・開講挨拶
 - ・講演「コミュニケーションとアンガーマネジメント」
講師 吉田由香理氏（NTT マーケティングアウト）
 - ・名刺交換・閉講挨拶 等
- 6/28 東京例会 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 173 名]
- ・全体報告
 - ・講演 1「自主回収の現状と対策～自主回収に対する事前の備えやリスク管理について～」
講師 武藤律哉（執行委員 JP メディアダイレクト）
宇佐美志郎氏（ヤマトロジスティクス）
 - ・2018 年度自主研究会活動紹介
1G「リスク・マネジメントの研究」 畠中道雄（リーダー 個人会員）
2G「消費者対応部門のあり方の研究」 安海輝和（リーダー KDDI）

- ・理事会報告 坂倉忠夫（専務理事）
- ・講演2「徳島での『新未来創造プロジェクト』の展開 ～地方への「新たな人の流れ」を創出！～」
講師 飯泉嘉門氏（徳島県知事）
- 7/24 大阪例会 於：OMM ビル [参加 58 名]
 - ・全体報告
 - ・自主研究会 1G、2G、3G、4G、6G の活動発表
 - 1G「消費者対応部門のあり方の研究」 植村知佐子（リーダー コンシェルジュ）
 - 2G「消費者関連法規の研究」 是枝隆二（リーダー ダイキン工業）
 - 3G「お客様対応事例の研究」 大塚康寛（リーダー マンダム）
 - 4G「ISO10002 に基づく顧客対応マニュアルの作成と実践」 木全崇仁（リーダー ルシアン）
 - 6G「企業の社会的責任と顧客満足への取り組み研究」 木谷あゆみ（リーダー イカリ消毒）
 - ・講演「めざせバイリンガル～東京オリンピックを前に国際交流を考える～」
講師 中村一博氏（You can 2020 代表）
- 7/27 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 195 名]
 - ・全体報告
 - ・講演1「2018 消費者白書と最近の消費者行政の動き」
講師 澤井景子氏（消費者庁 消費者調査課長）
 - ・講演2「景品表示法に関する最近の取組（打消し表示の実態調査報告書を中心に）」
講師 大元慎二氏（消費者庁 表示対策課長）
 - ・説明「ACAP 消費者志向活動表彰について」説明者 佐藤喜次（理事 明治安田生命保険）
 - ・講演3「花王の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」
講師 大竹正子氏（花王）
 - ・講演4「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～」
講師 鈴木裕（執行委員 太陽生命保険）
- 8/23 東京例会 於：トヨタ自動車株式会社東京本社 [参加 145 名]
 - ・全体報告
 - ・説明「JIS Q 10002 へのお誘い」説明者 森暁司（主任研究員 個人会員）
 - ・講演1「ISO 10002 自己適合宣言の取り組み」
講師 高木和男（会員 アクサ生命保険）
 - ・講演2「ブルボン JIS Q 10002 苦情対応マネジメントシステム」
講師 平澤正博（会員 ブルボン）
 - ・講演3「ネット炎上への対応方法」
講師 清水陽平氏（法律事務所アルシエン 共同代表パートナー）
- 8/28 大阪例会 於：OMM ビル [参加 76 名]
 - ・全体報告
 - ・講演1「SNS 時代のお客様相談員のメンタルヘルスケアについて」
講師 濱田朋玖氏（浜田醫院/新晃会 理事長）
 - ・講演2「シェアリング時代のカスタマーサービスについて」
講師 山田和弘氏（メルカリ 執行役員）
- 9/26 大阪例会 於：OMM ビル [参加 55 名]
 - ・全体報告
 - ・講演1「ACAP 研究所のご紹介と新規活動について」
講師 西部雅彦（理事 三菱自動車工業）
 - ・講演2「お客様対応部門における AI（人工知能）活用」
講師 中野則行（主任研究員 個人会員）
 - ・講演3「消費者部門に必要な『事業継続活動』～事業継続マネジメント（BCM）の視点から～」
講師 徳永雅司氏（日本品質保証機構 ISO 関西支部カスタマーリレーション課 主幹）
- 9/27 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「シェアリング時代のカスタマーサービスについて」
講師 伊藤亮太（会員 メルカリ）
 - ・講演2「ご存知ですか『民事調停』～知っておきたい民事調停のあれこれ～」
講師 近藤壽邦氏（東京簡易裁判所墨田庁舎 業務統括裁判官）
- 9/27 中部地区例会 於：円山ニッセイビル [参加 18 名]
 - ・講演1「『お客様の声』を経営にいかす取り組み」

- 講師 花田昌士（執行委員 日本生命保険）
- ・講演2 「日本生命の高齢者対応の取組み」
- 講師 金井和子氏（日本生命保険 大阪コールセンター マネージャー）
- 10/30 東京例会 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 189 名]
- ・全体報告
 - ・説明 「ACAP 研究所のご紹介と新たな活動について」
説明者 西部雅彦（理事 三菱自動車工業）
 - ・講演1 「お客様相談室への AI の導入の効果」
講師 坪井悦子（研究員 大塚製薬）
 - ・講演2 「Unicharm AI Chat bot の活用について」
講師 原弘行（研究員 ユニ・チャーム）
 - ・講演3 「出火原因からみる火災予防対策」
講演 賀持健市氏（TOTO お客様本部 商品技術部（東京）担当部長）
- 11/22 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加：165 名]
- ・全体報告
 - ・講演1 「小さなエアラインの大きなCS～感動のあるエアラインであり続けます」
講師 渕けい子氏（スタッフライヤー 本社CS推進部 おもてなしセンター長）
 - ・講演2 「グローバルなお客様対応をハラルから学ぶ」
講師 佐久間朋宏氏（ハラル・ジャパン協会 代表理事）
- 11/27 大阪例会（日本ヒーブ協議会合同）&交流会 於：OMM ビル
[参加：ACAP 55 名、日本ヒーブ協議会 22 名]
- ・講演1-1 「女性起業家としての半生及びコールセンターサービスとの取組み」
講師 金成葉子氏（シー・シー・ダブル 代表取締役社長）
 - ・講演1-2 「コンタクトセンターにおける顧客コミュニケーションの今と未来」
講師 数矢英子氏（プロシード コンサルティング部 シニアコンサルタント）
 - ・講演2 「女性が輝けば社会が輝く～多様な人材の活躍～」
講師 小谷美樹氏（積水ハウス CSR 部長）
 - ・交流会 [参加：ACAP 21 名、日本ヒーブ協議会 14 名]
- 12/18 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：16 名]
- 講演「事例紹介 JISQ/ISO10002～中日本高速道路株式会社の取組み状況～」
- 講師 坂下淳（会員 中日本高速道路）
- 1/17 九州地区例会 於：新日本製薬 会議室 [参加 24 名]
- ・開講挨拶
 - ・講演「お客様対応部門における AI（人工知能）活用」
講演 中野則行（主任研究員 個人会員）
 - ・名刺交換・閉講挨拶
- 2/19 中部地区例会 於：NTT 栄ビル西館 [参加 30 名]
- ・NTT マーケティングアクト外国語通訳センター（コールセンター業務）見学
 - ・NTT マーケティングアクトの取り組み紹介
～人と AI の特徴を生かした顧客体験（カスタマーエクスペリエンス）の最適化～
 - ・講演「クレーム対応 ～お客さまの伝えたいことをきき、きいたことに応じる～」
講師 吉田由香理氏（NTT マーケティングアクト東海支店
カスタマーソリューション事業推進部人材育成担当マネージャー）
- 2/26 大阪例会 於：OMM ビル [参加 50 名]
- ・全体報告
 - ・講演「公正かつ健全な市場の形成と事業者に期待される行動」
講師 高巖氏（麗澤大学大学院 経済研究科教授）
 - ・グループ討議「あなたのお客様対応における『お困りごと』について」
ファシリテーター 西日本支部会員活動部会委員
- 2/28 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 158 名]
- ・全体報告
 - ・講演1 「足もとに笑顔を届ける会社～奇跡をおこしたピンクの靴！～」
講師 十河孝男氏（徳武産業 会長）
 - ・ACAP 研究所活動報告
テーマ「企業における消費者対応体制に関する実態調査報告」

報告 来島 正男 (研究所長 個人会員)

テーマ「企業における消費者教育に関する実態調査報告」(速報)

報告 小林治夫 (執行委員 住友生命保険)

・講演2『「安全・安心・快適・環境」をキーワードにした『消費者教育』の取り組み』

講師 池辺博氏 (パナソニック株式会社 エコソリューションズ社

C S 部 サービス・サポート企画課 課長)

3/26 大阪例会 於: OMM ビル [参加 67 名]

・自主研究会・業種交流会成果報告会

・理事長講評 島谷克史 (理事長 消費科学研究所)

3/28 東京例会 於: 明治安田生命新東陽町ビル会議室 [参加 143 名]

・自主研究会・業種交流会成果報告会

・理事長講評 島谷克史 (理事長 消費科学研究所)

◇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 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」

業種交流 流通・サービス G

[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 - JISQ (ISO) 10002 の活用 - (社内構築・自己適合宣言)」

第 6G 「企業の消費者部門の社会的責任と顧客満足への取り組み研究」

中部 G 『「地方会員の活性化」を目的に地方での ACAP 活動のあり方を研究する』

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

2018年度開催日

●東京自主研究会・業種交流会

	1 G	2G	4G	5G	6G	7G	8G	9G	10G	12G	13G	流通・ サービス G
4月	13	11	19	11	12	25	-	13	20	4	24	-
5月	-	9	17	22	10	23	18	18	18	9	22	24
6月	8	13	21	13	14	27	22	8	15	6	26	-
7月	13	11	6-7	20	18	-	13	13	20	4	24	25
8月	10	-	-	31	-	2	-	3	-	1	28	-
9月	14	7-8	20	-	13	26	21	14	21	5	25	20
10月	12	10	18	10, 16	11	24	-	12	19	3	23	-
11月	9	14	15	16-17	8	28	16	9	16	7	28	14
12月	7	12	18	12	13	-	21	14	21	5	-	-
1月	11	9	17	29	10	23	18	11	18	9	22	23
2月	8	13	21	22	14	27	15	8	15	6	15	-
3月	8	13	7	13	-	-	15	28	28	6	-	13

<オープン自主研>

【4月】 7G 【5月】 6G

【7月】 13G

【1月】 流通・サービス G

<合同自主研開催>

【2月】 10G・13G

●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G	食品G
4月	10	17	19	26	-	17	24	-	-	-	12
5月	8	15	17	17	15	23	17	16	10	10	-
6月	12	19	21	14	中止	19	15	-	-	-	7
7月	10	17	19	31	中止	12	26	18	11	12	5
8月	-	-	-	-	7	-	-	-	30	-	-
9月	11	18	7, 8	21	18	27	21	19	-	13	6
10月	10	16	18	25	16	-	19	-	-	-	5
11月	13	20	15	1	6	-	22	9, 10	14	29	-
12月	-	-	20	11	4	18	-	-	-	-	6
1月	8	15	17	-	22	-	17	16	-	10	-
2月	13	中止	21	7	19	19	21	20	15, 16	14	7
3月	12	-	-	12	19	22	28	-	-	14	7

- 4/10 自主研レクチャー会（東京）
 5/29 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
 6/7 自主研究会・業種交流会リーダー会（東京）
 10/30 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
 1/24 自主研究会・業種交流会リーダー会（東京）
 1/29 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

- 5/31 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 事務局 [参加 12 名]
 ・挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
 ・ACAP 説明 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（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 住正宏（執行委員 森永乳業）
 ・質疑応答とフリーディスカッション
 ファシリテーター 住正宏（執行委員 森永乳業）、赤岸淳（執行委員 ペッツファースト）
 ・自主研究会活動紹介
- 6/6 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所 [参加 5 名]
 ・挨拶 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
 ・ACAP 説明 吉田尚子（事務局）
 ・講座1「消費者対応部門を取り巻く環境」
 講師 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
 ・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
 アドバイザー 新入会員育成執行委員
- 6/21 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 事務局 [参加 5 名]
 ・挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
 ・ACAP 説明 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 坂倉忠夫（専務理事）
 ・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 永田依久（執行委員 トヨタ自動車）
 - ・フリーディスカッション
ファシリテーター 酒井由香（執行委員 ジーネクト）
 - ・自主研究会活動の案内
アドバイザー 会員活動委員会 委員
- 9/20 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 事務局 [参加9名]
- ・挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・ACAP 説明 喜山洋子（事務局長）
 - ・講座1「消費者問題の歴史と消費者対応部門の役割」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・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）
 - ・フリーディスカッション
ファシリテーター 梅村隆（執行委員 個人会員）
 - ・自主研究会活動の案内
アドバイザー 会員活動委員会 委員
- 11/13 フォローアップ研修（東京） 於：ACAP 会議室 [参加4名]
- ・挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・講座1「消費者志向経営の推進」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・講座2「消費者関連法規・関連規格（JIS・ISO 等）」
講師 来島正雄（研究所長 個人会員）
 - ・ACAP の活動紹介等～各委員会活動、ACAP 研究所、自主研究会
説明者 小川研（執行委員 サッポロビール）
 - ・講座3「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 沼田秀毅（執行委員 個人会員）
 - ・質疑応答・フリーディスカッション
ファシリテーター 鈴木隆一（執行委員 イトーヨーカ堂）
- 11/13 ACAP 塾（大阪） 於：ACAP 大阪事務所 [参加5名]
- ・挨拶 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
 - ・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）
 - ・グループワーク「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（西日本支部長 日本ハム）
 - ・グループワーク「危機管理対応の実践」
 - ・アドバイス・質疑応答
アドバイザー 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
- 1/31 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加7名]
- ・挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・ACAP 説明 喜山洋子（事務局長）
 - ・講座1「消費者問題の歴史と消費者対応部門の役割」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・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 島田延治（執行委員 JTB）、瀬戸明（執行委員 キリン）
 - ・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
- 2/22 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所 [参加9名]
- ・挨拶 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）

- ・ACAP 説明 吉田尚子（事務局）
- ・講座1「消費者対応部門を取り巻く環境」
講師 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
- ・講座2「進化度合いチェックマトリックス説明」
講師 村上直紀（西日本副支部長 小林製薬）
- ・グループ討議 進化度合いチェック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

◇施設見学会

- 7/6 日本生命保険大阪コールセンター見学会（大阪） [参加 11 名]
 ・解説1 日本生命の概要 「お客様の声」を経営にいかす取組、コールセンターの概要説明
 ・センター内の見学
 ・解説2 オペレーター育成手法について
- 7/24 製品評価技術基盤機構（NITE）本所見学会（東京） [参加 38 名]
 ・NITE 概要説明（ビデオ視聴）、製品安全分野の活動紹介
 ・施設見学（NITE スクエア、靴耐滑性試験装置、再現テスト）
 ・質疑応答等
- 9/26 カルビー見学会（東京） [参加 36 名]
 ・レクチャー「カルビーのお客様対応」
 講師 遠田孝司（会員 カルビー）、仲道園子氏（カルビー）、長田佳奈氏（カルビー）
 ・執務室見学
 ・質疑応答
- 10/23 大阪簡易裁判所見学会（大阪） [参加 19 名]
 ・裁判の傍聴
 ・調停室、ラウンドテーブル法廷見学
 ・少額訴訟ビデオ視聴
 ・調停制度についてのビデオ視聴
 ・質疑応答
- 2/5 ZOZO カスタマーサポートセンター見学会（東京） [参加 30 名]
 ・レクチャー「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（執行委員 ZOZO）
 ・カスタマーサポートセンター見学
- 3/13 ヤマト運輸 羽田クロノゲート見学会（東京） [参加 29 名]
 ・レクチャー「ヤマトグループの理念と取組について」
 講師 茂木孝夫氏（ヤマトロジスティクス）、山口照美氏（ヤマト運輸）
 ・羽田クロノゲート見学

◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム

- 6/20 第20回マインド・アップ講座 於：第一生命保険日比谷本店会議室 [参加 23 名]
 ・講演「仲間の笑顔をサポート～男女ともに活躍するために～」
 講師 奈良正夫（執行委員 湖池屋）
 ・質疑応答・意見交換
 ・懇親会（有志）
- 8/9 第21回マインド・アップ講座 「女性限定のワールド・カフェ」
 於：第一生命保険日比谷本店会議室 [参加 25 名]
 『イキイキと働けるお客様対応部門にしていけるために』をテーマにホンネで話し合いました！
 ・懇親会（有志）
- 10/31 第22回マインド・アップ講座 於：第一生命保険日比谷本店会議室 [参加 30 名]
 ・講演「自分の強みを磨きながらチャレンジし続ける」
 講師 小原裕子（執行委員 ピジョン）
 ・質疑応答・意見交換
 ・懇親会（有志）

- 12/14 第23回マインド・アップ講座 於：ACAP 会議室 [参加16名]
 テーマ「お客様相談室のコミュニケーション」(フリーディスカッション)
 ファシリテーター 五味あゆみ(執行委員 個人会員)
- 2/22 第24回マインド・アップ講座 於：ACAP 会議室 [参加14名]
 ・講演「専門性なんかなくても大丈夫！目の前の仕事と向き合い続けた
 私のキャリアの築き方～パートから部門長へ～そして」
 講師：平野利枝(執行委員 タカラトミーアイビス)
 ・質疑応答・意見交換
 ・懇親会(有志)

◇一般会員懇談会

- 10/26 一般会員の皆さまとの交流会 於： 明治安田生命保険コミュニケーションセンター
 [参加 一般会員：4名 理事・執行委員等：7名]
 ・開会挨拶・参加者自己紹介
 ・コミュニケーションセンターの解説・VTR
 講師 奥山薫氏(明治安田生命保険)
 ・コミュニケーションセンター見学
 ・コミュニケーションセンターの取組み・事例紹介
 ・質疑応答・意見交換・懇談

7. 広報・情報発信活動

◇ニュース・リリース

- 5/11 ACAP/N. R. 2018-1 2018年度 定時総会を開催「消費者志向経営の重要性」を、積極的に発信
- 7/2 ACAP/N. R. 2018-2 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 —
 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. 2018-3 第4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、広く募集企業の消費者志向経営を推進・支援する
 活動を、広く募集
- 1/16 ACAP/N. R. 2018-4 最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞を、鳥取県の村田弘子さんに授与
 第34回2018年ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」、受賞作品決まる
- 1/16 ACAP/N. R. 2018-5 東京都立白鷗高等学校附属中学校の石田天歩さんが、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
- 2/15 ACAP/N. R. 2018-6 第4回消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」～キラリと光る4つの活動に授与～
- 3/29 ACAP/N. R. 2018-7 ホームページを活用した企業の消費者啓発活動、前回調査の8割増
 —ACAP 研究所「企業における消費者対応体制に関する実態調査」結果公表—

◇メディア・リレーション

- 8/3 朝日新聞滝沢記者が来局し、坂倉専務理事、山下広報委員長、広報委員と懇談
- 12/18 島谷理事長がニッポン消費新聞の丸田記者より2019年頭所感について取材を受ける
- 1/11 坂倉専務理事が読売新聞東京本社編集局生活部加藤記者より消費者志向経営の推進について
 取材を受ける
- 2/1 朝日新聞野村記者が来局し、西部理事、山下理事、来島研究所長、畠中主任研究員、広報委員と懇談

◇WEB FORUM 配信(会員向け)

- 6/18 WEB FORUM 第20号 配信
- 11/22 WEB FORUM 第21号 配信
- 2/19 WEB FORUM 第22号 配信

◇公式見解、パブリックコメント発信

- 意見募集13件を検討し、3件提出
- 5/21 厚生労働省「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン(案)」
 についての意見書を提出
- 11/8 消費者庁食品表示企画課「新たな遺伝子組換え表示制度に係る食品表示基準一部改正(案)」
 についての意見書を提出

3/18 消費者庁消費者政策課「消費者基本計画工程表」改定素案についての意見書を提出
※その他、消費者庁からの依頼に対しコメントを提出 2件

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：明治安田生命丸の内マイプラザ [参加 60 名]
・開会挨拶、2018 年度上期事業報告 坂倉忠夫（専務理事）
・各委員会・支部部会の報告（各委員長、部会長）
・特別講演「消費者庁における SDGs と消費者志向経営への取り組みについて」
講師 高島竜祐氏（消費者庁 審議官）
・閉会挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
・交流会
- 11/21 東西理事・執行委員交流会 in 大阪 於：ACAP 大阪事務所 [参加 18 名]
・理事長挨拶 島谷克史（理事長 消費科学研究所）
・2018 年度上期活動報告 坂倉忠夫（専務理事）
・組織・人材体制に関する課題検討報告 村井正素（理事 住友生命保険）
・女性活躍推進部会活動報告 高田かおり（執行委員 生活品質科学研究所）
・意見交換
・閉会挨拶 村上直紀（理事 小林製薬）
・交流会

◇役員等研修会

- 4/6 役員等研修会（東京）・各組織分科会
4/24 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 4/6, 5/15, 6/6, 7/24, 9/5, 10/3, 11/7, 12/5, 1/9, 2/6, 3/7
委員会 組織・人材体制に関する課題検討、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、テーマ別研修部会進捗確認、新規研修の検討、女性活躍推進部会進捗確認 等
- 女性活躍 6/20, 10/31, 12/14, 2/21
推進部会 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
テーマ別 5/15, 6/6, 7/24, 8/28, 9/26, 11/9, 12/5, 1/9, 2/6, 3/8
研修部会 テーマ別新規研修の企画実施 等
- 総務 4/6, 5/8, 6/5, 7/3, 8/8, 9/6, 10/2, 11/6, 12/4, 1/8, 2/5, 3/5
委員会 定時総会運営、賀詞交歓会運営、ACAP 消費者志向活動表彰の募集・審査・表彰実施、規程類整備、会員拡大活動、一般会員との交流会企画実施 等
- 広報 4/6, 5/18, 6/8, 7/6, 8/3, 9/7, 10/4, 11/2, 12/14, 1/23, 3/1
委員会 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、掲示板の検討、アクセス分析、ニュースリリース発行、メディアリレーション等
- 消費者 4/6, 4/20, 5/25, 6/29, 7/27, 8/24, 9/21, 10/26, 11/16, 12/21, 1/25, 2/22, 3/22
啓発 7/27 立正大学 ACAP 講座説明会、8/24, 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・表彰、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・パネル展示事例収集、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 4/6, 6/1, 9/28, 3/26 および各研修終了後に反省会
委員会 各研修の反省とカリキュラム検討、スケジュール検討 等
交流活動 4/3, 4/6, 5/23, 6/22, 7/31, 9/11, 10/9, 11/8, 12/27, 2/1, 3/5
委員会 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 4/6, 4/26, 5/24, 7/26, 8/9, 8/23, 9/27, 10/30, 11/22, 12/7, 2/28, 3/28
委員会 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 5/22, 6/26, 7/24, 8/28, 9/26, 10/23, 11/27, 1/24, 2/26, 3/26
支部会議 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 12/14

企画会議	次年度支部方針・予算・体制検討
西日本支部	6/29, 9/7, 11/20, 2/8
啓発・交流 部会	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	4/24, 5/25, 8/31, 1/31, 2/27 および各研修終了後に反省会
企業研修 部会	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	6/1, 8/3, 10/5, 12/7, 2/1
会員活動 部会	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	4/17, 5/23, 6/19, 7/12, 9/27, 12/18, 2/19, 3/22
中部地区 部会	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、岐阜市消費生活展のへ出展、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	4/24, 5/17, 6/15, 7/26, 9/21, 10/19, 11/22, 1/17, 2/21, 3/28
九州地区 部会	福岡例会の企画・運営、九州地区例会の企画・運営、自主研究会の企画・運営等

◇プロジェクト他

3/12	高齢者関連情報交換会
3/13	40 周年プロジェクトチームミーティング

Ⅳ付表

ACAP 2018年度記事掲載リスト

(一般紙)

日付	掲載紙名	見出し
2018/7/17	読売新聞・東京本社	消費者問題に関する論文募集
2018/10/13	徳島新聞	消費者志向経営取り組みを紹介 徳島市でシンポ
2019/1/23	読売新聞・東京本社	自社の枠超え情報提供 「消費者志向経営」 高まる企業への信頼

(専門紙)

日付	掲載紙名	見出し
2018/4/1	ニッポン消費者新聞	苦情対応企画の活用、強く要望—ACAP
2018/8/8	石鹸日用品新報	アース製薬 特別体験講座を実施 「おそとでも、おうちでも虫ケア」 *近畿農政局「夏休み親子見学デー」の1講座
2018/9/3	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」 ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集
2019/1/1	ニッポン消費者新聞	消費者志向経営の推進へ SDGsの達成にも貢献 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 島谷 克史
2019/1/1	日本消費経済新聞	「消費者志向経営」の一層の深化・推進図る 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 島谷 克史 行政・消費者団体・学生・地域との連携必要 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長西日本支部支部長 斎木 茂人
2019/2/1	ニッポン消費者新聞	ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」6作品表彰 中学生対象作文は応募数550超す
2019/3/1	ニッポン消費者新聞	ACAP 消費者志向、4活動を表彰

(専門誌・一般誌)

日付	掲載誌名	見出し
2018/4/1	月刊食品工場長	〔解説〕顧客満足を目指す国際規格「ISO 10002」
2018/5/1	明日の食品産業2018年5月	消費者と企業のコミュニケーションの深化 ～消費者志向経営と「五方よし」
2018/5/1	消費と生活2018年5・6月号	なぜ進まない消費者志向経営
2018/9/1	消費と生活2018年9・10月号	消費者問題に関する「わたしの提言」
2019/1/1	消費と生活2019年1・2月号	消費者志向経営の一層の推進 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 島谷 克史 お知らせ ACAP賀詞交歓会
2019/3/1	消費と生活2019年3・4月号	SDGsと消費者志向経営 消費者志向経営トップセミナー 消費者問題に関する「わたしの提言」表彰 ACAP、新春講演会&賀詞交歓会 キラリと光る4つの活動に授与 ACAPの消費者志向活動表彰

(その他)

日付	掲載誌名	見出し
2018/9/1	東日本NACS NEWS いーすと	消費者関連専門家会議（ACAP）からのお知らせ 募集 第34回ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」
2018/9/15	常陽リビング	「消費者目線」の論文募集 「わたしの提言」10月末まで

(WEB等)

日付	媒体名	見出し
2018/8	公募ガイド	2018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」《中学生限定》
2018/8	登竜門	第34回 2018年 ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」

ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事12名 監事3名

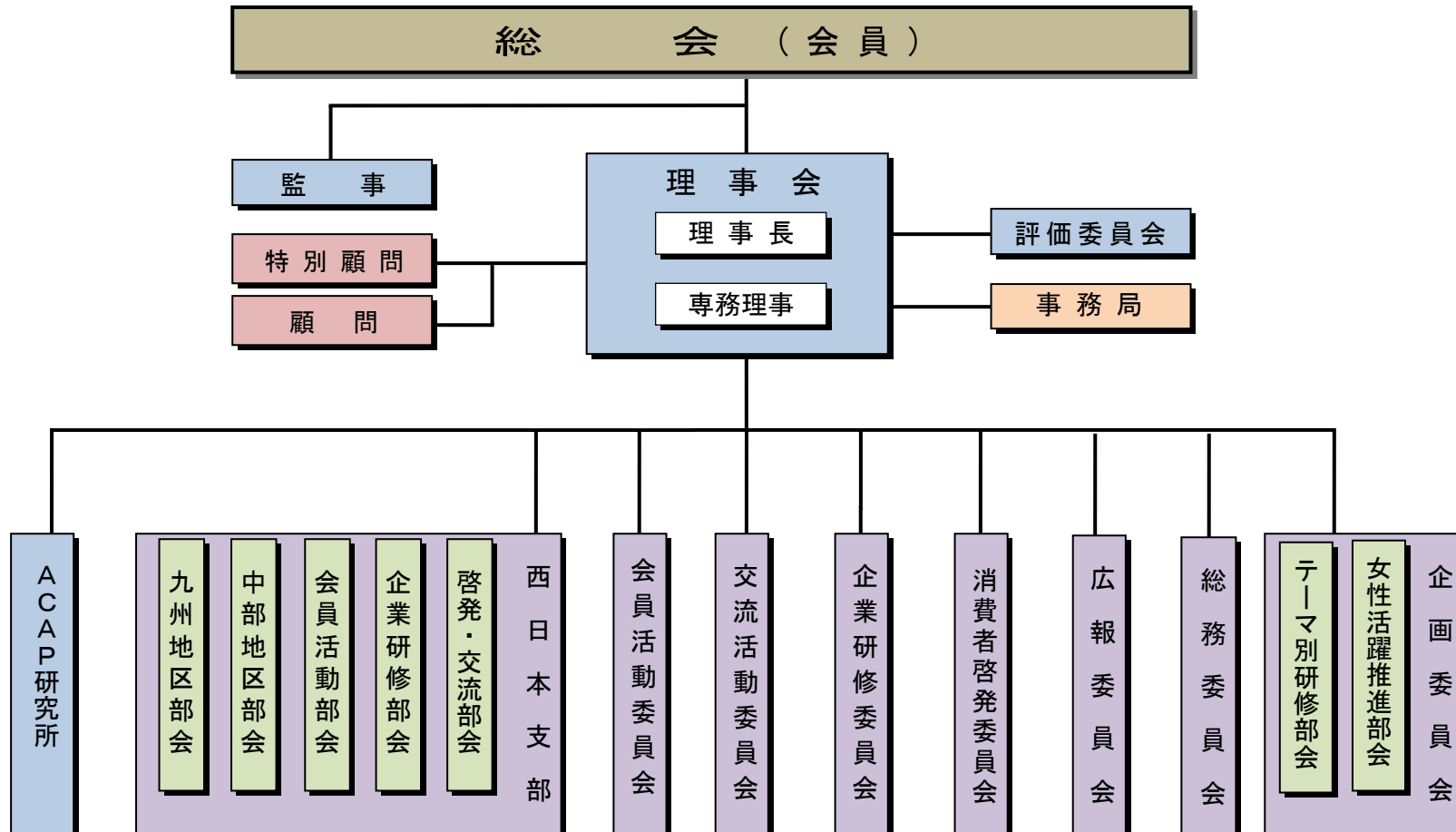
2019年3月31日

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)	坂倉忠夫(個人会員)
理 事	斎木茂人(日本ハム)	佐藤華子(東洋羽毛工業)	佐藤喜次(明治安田生命保険) 谷一暢樹(TOTO)
	中村利彦(日本製粉)	西部雅彦(三菱自動車工業)	羽鳥敏彦(アサヒビール) 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 13名	委員長	村井正素(住友生命保険)	副委員長	高田かおり(生活品質科学研究所)
	委 員	金谷郁穂子(花王) 五味あゆみ(個人会員)	佐藤雄一郎(産業能率大学) 高木秀敏(ニトリ)	
		中島 愛(朝日生命保険) 中村 哲(個人会員)	平田 哲(個人会員)	
	女性活躍推進部会 6名	部会長 高田かおり(生活品質科学研究所)	五味あゆみ(個人会員) 竹内夏奈(産業能率大学)	
テーマ別研修部会 5名	委 員	中島 愛(朝日生命保険) 奈良正夫(湖池屋)	藤脇智恵子(第一生命保険)	
	部会長	佐藤雄一郎(産業能率大学)	高木秀敏(ニトリ) 中村 哲(個人会員)	
●総務委員会 8名	委員長	藤賀政幸(サントリー・コミュニケーションズ) 松尾正二郎(個人会員)		
	副委員長	佐藤喜次(明治安田生命保険)	村松義彦(日清オイリオグループ)	
●広報委員会 9名	委 員	川辺真理(個人会員) 久野和彦(テーブルマーク)	鈴木清隆(ニチレイフーズ)	
		竹内牧子(全日本トラック協会) 奈良正夫(湖池屋)	宮本健吾(個人会員)	
	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)	
●消費者啓発委員会 16名	委 員	稲田英樹(SMBC日興証券) 今井竜司(ライオン)	川田 隆(個人会員) 坂田祥治(明治安田生命保険)	
		中西信夫(ヤマハ音楽振興会) 福田祐一(味の素)		
	委員長	谷一暢樹(TOTO)	副委員長 川島百合子(ナノスタイル)	
	委 員	安斎明義(中古二輪自動車流通協会) 石原多恵子(東洋ライス)	岩澤紀子(個人会員) 小野田和弘(東京ミッドタウンマネジメント)	
●企業研修委員会 12名	委 員	熊谷真次(日立コンシューマ・マーケティング) 竹沢英之(東京海上日動安心110番)	田中真理子(アルソア本社) 富田政江(個人会員)	
		平野利枝(タカラミーアイビス) 堀越政行(エステー)	堀渕 茂(アキレス) 松本未知(コーセーコスメポート)	
		宮澤晶子(個人会員) 渡辺智司(バスクリン)		
	委員長	羽鳥敏彦(アサヒビール)	副委員長 三木繁(日清食品ホールディングス) 松岡信行(個人会員)	
●交流活動委員会 12名	委 員	相澤和子(個人会員) 荒川 弘(個人会員)	酒井由香(ジーネクスト) 里 淳子(ゼンジョーホールディングス)	
		田中美津子(アサヒグループ食品) 谷本 清(個人会員)	花田昌士(日本生命保険) 紅田美恵子(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)	
●会員活動委員会 22名	委 員	東 仁美(積水化学工業) 江口晃代(日本生命保険)	片岡康子(楽天) 幸山常男(個人会員)	
		櫻井拓子(花王) 下松 泰(味の素)	鈴木 裕(太陽生命保険) 竹内夏奈(産業能率大学)	
		村佐宣明(セブン・イレブン・ジャパン) 渡邊直樹(トヨタ自動車)		
	委員長	中村利彦(日本製粉)	副委員長 住 正宏(森永乳業) 田中智子(大京)	
●西日本支部 51名	委 員	伊藤 亮太(メルカリ) 梅村 隆(個人会員)	小川 研(サッポロビール) 小林治夫(住友生命保険)	
		駒谷直樹(TOTO) 近藤 修(個人会員)	酒井由香(ジーネクスト) 佐藤竜也(カクヤス)	
		嶋倉順子(日本ロレアル) 島田延治(JTB)	鈴木隆一(イトーヨーカ堂) 瀬戸 明(麒麟)	
		高橋秀明(富士通) 名越まさ代(サントップロジテム)	沼田秀毅(個人会員) 野上田縁(損害保険ジャパン日本興亜)	
●西日本支部 51名	委員長	藤嶋洋平(ZOZO) 牧内孝代(トリック・インターナショナル・ジャパン)	武藤律哉(JPメディアダイレクト)	
	支部長	斎木茂人(日本ハム)	副支部長 村上直紀(小林製薬)	
	支部運営 1名	運営幹事 朝倉公治(個人会員)		
	啓発・交流部会 24名	部会長 村上直紀(小林製薬)	副部会長 五百川暢男(カルビー) 馬場新一(個人会員)	
●西日本支部 51名	担当委員	大塚郁子(月桂冠) 玉置伸次(アイセン)	野口昌則(個人会員) 吉田孝行(タビオ)	
	運営幹事	赤林 幸(イカリ消毒) 新居由莉(イカリ消毒)	上野理恵(江崎グリコ) 大井明子(ハウス食品)	
		鬼澤康弘(生活協同組合コブこうべ) 上岡正典(加藤産業)	北川 篤(個人会員) 木全崇仁(ルシアン)	
		高村峰成(シャルレ) 田中義雄(パナソニック)	戸井田晃次(宝ホールディングス) 中本貴司(伊藤ハム米久ホールディングス)	
●西日本支部 51名		野畑 徹(ミルボン) 服部清隆(個人会員)	山崎雅史(サンコー) 山本一行(京都生活協同組合)	
		山本泰三(個人会員)		
	企業研修部会 11名	部会長 大塚康寛(マンダム)	副部会長 朝倉公治(個人会員) 金子裕一(個人会員)	
	運営幹事	植木雅子(タビオ) 植村知佐子(コンシェルジュ)	木谷あゆみ(イカリ消毒) 島谷剛成(ダイハツ工業)	
●西日本支部 51名		多田和代(サクラクレパス) 増田美也子(宝ホールディングス)	諸井浩一郎(シティーヒル) 木本清士(セルフメディケーションジャパン)	
	会員活動部会 12名	部会長 榎 稔(江崎グリコ)	副部会長 信原正和(大阪いずみ市民生活協同組合)	
	担当委員	田丸成彦(個人会員)		
	運営幹事	尾松真次(ミズノ) 岸本智弘(造幣局)	斎藤康夫(関西テレビ放送) 重富一統(個人会員)	
●西日本支部 51名		神宮宇慎(ハウス食品) 武政二郎(個人会員)	戸倉光明(個人会員) 中島賢治(小林製薬)	
		藤谷博子(新日本製薬)		
	中部地区部会 2名	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 4名	部会長 久保田一博(高橋酒造)	副部会長 藤谷博子(新日本製薬) 松延貴弘(やまやコミュニケーションズ)	
●西日本支部 51名		運営幹事 本山武博(TOTO)		
	特別顧問/高 巖(麗澤大学大学院経済研究科教授)	事務局長/喜山洋子	ACAP研究所	担当/西部雅彦(三菱自動車工業) 所長/来島正男(個人会員)

2018年度ACAP組織図



2018（平成 30）年度

事業活動記録

2019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