

2019年度 ACAP 事業報告

(2019年4月～2020年3月)

概況

2019年度は、「消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現をめざす消費者志向事業者団体」というビジョンのもと、「消費者志向経営の一層の推進」「会員への提供価値の向上」「ACAPの存在感、知名度の向上と組織基盤の強化」の3点を運営基本方針として活動を展開した。

消費者志向経営の推進に関しては、第5回「ACAP消費者志向活動表彰」の実施、ISO/JIS Q 10002普及事業の推進、2020消費者志向経営トップセミナーの開催、消費者関連部門長向け懇談会の開催、ホームページや機関誌FORUM等による情報発信など、消費者志向経営の推進を図るとともに、SDGsの達成に貢献することの訴求を行った。

研修事業では、新任者やマネージャー等階層別のベーシック研修に加え、Eメール対応、高齢者対応、難渋クレーム対応など近年の環境変化に対応したスキルアップ研修の充実を図った。

消費者啓発活動では、第35回2019年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰、及び中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」を実施するとともに、講師派遣、出前授業、消費者啓発資料常設展示コーナーの設置推進などを行った。

交流活動としては、消費者庁をはじめとする行政、適格消費者団体、消費者関連団体等との積極的な交流を図り、ネットワークの構築と情報交換、意見交換に努めた。

会員向け活動では、例会や施設見学会の内容充実、入会後のフォロー活動の強化、ACAP研究所による成果発表などを行うとともに、ホームページ上で会員交流サイトを新設した。

2019年度は、会員及び会員企業や関係団体等のご協力のもと、活動内容のさらなる充実、SDGsやエシカル消費の視点を加えた活動、新たな企画の展開を図るとともに、公益社団法人としての役割を発揮し、消費者志向事業者団体として消費者志向経営の推進と持続可能な社会の構築に向けて貢献した1年であった。

事業別報告

I. 消費者志向経営の推進 ～健全で安全・安心な消費社会の実現～

1. セミナー、研修事業

(1) 出張講座や講師派遣の実施

①出張講座

- ・大東文化大学、立正大学、目白大学、法政大学、関西学院大学、大阪経済大学、神戸学院大学 等

②講師派遣

- ・行政・地方公共団体、消費生活センター 等
消費者庁、国民生活センター、近畿農政局、
東京都、大阪府、兵庫県、福井県、京都市、尼崎市、茨木市、高槻市、牧方市、橿原市、柳井市、八戸市、目黒区 等
- ・消費者関連団体・事業者団体等
公益社団法人全国消費生活相談員協会、公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、日本消費者政策学会、認定NPO法人消費者スマイル基

金、とくしま消費者志向経営推進会議、関西広域連合、一般社団法人大阪市視覚障害者福祉協会 等

(2) 企業向けセミナー・研修の開催

①行政・団体等との共催セミナー

- ・2019ACAP・東海お客さま相談研修会合同セミナー（7月、参加者101名）
- ・2020消費者志向経営トップセミナー（日本経済団体連合会・消費者庁と共催、2月、参加者205名）

②消費者対応部門の方を対象とした階層別のベーシック研修（東京5回、大阪2回）

- ・新任者研修、相談窓口担当者研修、マネジャー研修 等

③消費者対応に関するニーズの高いスキルアップ研修（東京8回、大阪5回）

- ・Eメール文書作成研修、クレームに対する法的対応研修、難渋クレーム対応実践研修、慣れた頃のクレーム対応研修、モニタリング&コーチング研修、高齢者対応研修、ファンベース研修 等

④ISO/JIS Q 10002 お客様対応/苦情対応マネジメントシステムの普及に向けた研修

- ・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・導入準備コース)(各2回)、社内規程文書化コース（2回）、内部監査員養成講座（2回）、入門講座（2回）

⑤企画委員会テーマ別研修部会の企業研修委員会への移管（11月）

- ・テーマ別研修部会が行ってきた各種テーマ別研修が、一定の会員ニーズがあり、今後の会員への新しい価値の提供につながることを確認できたため、研修事業を一元化

2. 消費者教育・啓発への支援事業

(1) 消費者啓発に関する資料展示

- #### ①全国51カ所の消費生活センター・教育機関等にACAP消費者啓発資料常設展示コーナーを設置・運営

(2) 消費生活展や消費者フェアへの出展・参加、啓発資料の配布

- #### ①行政や地方公共団体が主催する消費生活展や消費者フェア等に参加・協力し「消費者の声を活かした製品パネル展示」や消費者啓発資料の展示・配布等を実施
- ・消費者庁、文部科学省、徳島G20消費者政策国際会合、近畿農政局
東京都、大阪府、兵庫県、神戸市、高槻市、名古屋市、岐阜市、佐賀市、栗原市、日立市 等

3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供、情報交換

(1) ACAP研究所における研究活動

① グローバル・メディア情報研究会

- ・「AI活用の時代にお客様対応部門の組織に要求されること」について検討
- ・米国のSOCAP CRM誌の有用記事の紹介(6回)
- ・研究活動成果を例会にて発表（大阪9月）

② 消費者のくらしの安全を考える研究会

- ・「ACAPくらしの安全カレンダー」の制作と配布（12月、3月）

③ 消費者対応部門における高齢者研究会

- ・高齢者対応に関するガイドライン、教育・研修資料、対応事例集、言い替え用語集を作成

- ④ 会員企業の自社従業員への「消費生活教育」推進の研究会
 - ・従業員に対する消費生活教育の必要性の訴求と取り組み事例集を作成
- ⑤ 「ACAP研究所ジャーナル」第12号の発行と回収（6月）
- ⑥ 「ACAP研究所ジャーナル」第13号発行による研究成果と活動内容の公表（9月）

（2）交流活動の推進

- ①行政、消費者関連団体等との交流の推進、ネットワークの構築を目的として以下の活動を展開した
 - ・消費者庁との月次情報交換会
 - ・国民生活センター相談情報部との交流会（4月）
 - ・消費者庁及び老テク研究会とのアクティブシニアへの対応に関する意見交換会（6月）
 - ・消費者庁幹部とACAP会員企業役員の懇談会（9月、東京では16社、大阪では10社の会員企業役員が出席）
 - ・消費者庁職員対象「消費者目線獲得のための研修」（9～11月、73名参加、会員企業12社が協力）
 - ・経済産業省消費者相談室との交流会（10月）
 - ・京都消費者契約ネットワークとの交流会（11月）
 - ・消費者庁との消費者契約法に関する勉強会&意見交換会（12月）
 - ・中部地区部会共催交流会 ～消費者対応部門の抱える課題について～（2月）
- ②行政、地方自治体、消費者関連団体、事業者団体等への委員派遣
 - ・消費者庁、経済産業省、国民生活センター、東京都、大阪府、日本規格協会、消費者教育支援センター 等が主催する委員会や検討会に委員を派遣

4. 提言募集と表彰事業

（1）第35回ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰

- ・62作品の応募があり5作品を表彰（1月）。最優秀賞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」を実施。370作品の応募があり、5作品を表彰（1月）

（2）第5回ACAP消費者志向活動表彰の募集・表彰

- ・25件の応募があり4活動に「消費者志向活動章」を、1活動に「選考委員奨励章」を授与（2月）
- ・消費者志向活動章：アフラック生命保険株式会社、キリンホールディングス株式会社、徳島県立徳島商業高等学校、株式会社日誠産業
- ・選考委員奨励章：全国大学生生活協同組合連合会

5. 広報活動の推進と情報提供・情報発信

（1）機関誌FORUM

- ・機関誌FORUMを4回発行（vol. 244～247）
- ・「消費者志向経営トップインタビュー」「業務に活かすACAPの活動」「Watch the お客様相談室」「消費者庁便り」をシリーズで継続掲載
- ・ACAPの活動紹介や、対談、座談会により有用情報を提供

（2）ホームページ

- ・「消費者志向経営の推進」「バーチャル工場(施設)見学」「暮らしのおすすめ情報」等

サイトの内容充実

- ・全面リニューアルへ向け作業実施（2020年4月公開）

(3) パブリックコメントの発信（7件）

- ・東京都「成年年齢引下げを踏まえ若年者の消費者被害を防止するために都が進めるべき消費者教育について中間まとめ」について（7月）
- ・消費者庁「第4期消費者基本計画の構成(案)」について（8月）
- ・総務省「電気通信事業分野における競争ルール等の包括的検証最終答申（案）」について（11月）
- ・総務省「消費者保護ルールの検証に関するWG報告書（案）」について（12月）
- ・厚生労働省「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針案」について（12月）
- ・消費者庁「第4期消費者基本計画(案)」について（1月）
- ・消費者庁「食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針素案」について（1月）

6. 消費者志向経営の推進に向けた支援事業

(1) 「ISO 10002/JIS Q 10002 お客様対応／苦情対応マネジメントシステム」普及促進及び導入支援

- ・JIS 研究会を発展的解消して第三者意見書発行事業と合体し、新組織「ISO10002 事業グループ」を発足させ、普及・啓発・支援活動と事業を一体化し推進体制を強化
- ・第三者意見書、適合性評価報告書の発行（2社）
- ・社内構築のための規程作成のアドバイスおよび出前講座の実施（2社）

(2) 事業者相談事業

- ・消費者対応の体制整備や機能強化、消費者対応力の向上等について、事業者からの個別相談に対応
- ・事業者からの依頼により10回の講師派遣と11回の出前研修を実施（受講者総数558名）。事業者10社からの個別相談に対応

(3) ホームページでの情報提供

- ・消費者志向自主宣言・フォローアップ活動やISO/JIS Q 10002 自己適合宣言を行っている会員企業の取組事例を紹介

II. 会員の資質向上

1. 会員の資質向上のための事業

(1) 例会、セミナー等の開催

- ・消費者とのコミュニケーション、クレーム対応、お客様満足、消費者志向経営に向けた取り組み、ISO/JIS Q 10002自己適合宣言、広告・表示、SDGs、アンガーマネジメント、消費者問題など、消費者関連の各種テーマや課題に関し、行政、企業、有識者等の方を講師に招き例会を開催（東京7回、大阪6回、中部4回、九州2回）
- ・消費者対応部門における基礎知識の習得とACAPの活動を学ぶ「新入会員研修」（東京3回、大阪1回）、「ミートアッププログラム」（東京1回）、「ACAP塾」（大阪1回）を開催
- ・消費者対応部門に所属する女性を対象とした「マインド・アップ講座」を開催（4回）

(2) 自主研究会・業種交流会活動の実施

- ・東京で11グループ、大阪で5グループ、中部・九州で各1グループの自主研究会を定期開催
- ・東京で1グループ、大阪で4グループの業種交流会を定期開催

(3) 施設見学会の開催

- ・会員の知識充実、消費者対応に関する知見の拡大を目的に、企業や団体のコールセンター、工場などの施設見学会を実施（東京4回、大阪2回）

Ⅲ. 持続可能な組織基盤の強化

1. 会員拡大・会員フォロー活動の推進

(1) 会員拡大活動

- ・会員のネットワークや出前講座、企業個別相談、他団体からの紹介等を活用した勧誘活動
- ・入会を検討している企業に対し、例会へのお試し参加のお誘い、理事や会員からの概要説明、その後のフォローなど、きめ細かな活動を実施

(2) 会員フォロー活動

- ・入会後に「新入会員説明会」「新入会員研修」を実施
- ・定時総会後や例会を活用し、同業種または他業態の交流を促進するための会員交流会を実施
- ・例会への代理出席や自主研究会参加の紹介・推奨

(3) 会員企業役員層との繋がり強化

- ・消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会（東京及び大阪、9月）、消費者関連部門長向け懇談会（11月）、2020消費者志向経営トップセミナー（2月）等の場の設定、賀詞交歓会への同伴参加呼びかけなど、会員企業役員との繋がりを推進

2. 効率的な組織運営と組織力の強化

- ・2017年度に検討した「組織・人材体制に関する課題」について、企画委員会を中心に組織横断的に進捗確認や対応策の検討を定期的実施
- ・会員同士の交流の場として、ホームページ上に会員交流サイト「会員交流カフェ」を開設（17スレッドで投稿募集）
- ・例会講師の紹介や応援、委員会と部会の連携など東西連携を促進

3. 知名度向上に向けた広報活動の強化

- ・マスコミとの懇談会の実施 1回
- ・読売新聞での掲載 2回（7月：消費者問題に関する「わたしの提言」、9月：中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」）
- ・ニュースリリース 6本発信

4. 予算管理の徹底と財務基盤の確立

- ・予算管理を徹底し、理事会・監事会において年度決算着地見通しを定期的確認
- ・期央見通しを各組織毎に作成・集計して全体把握を行い見直しや対策を実施
- ・中期的な財務方針の策定

5. 適切な組織統治

- ・公益社団法人として適切かつ円滑な運営を目指し、必要に応じて規程や規則等の改訂を実施
- ・外部への発信物作成時における外部情報掲載ルールの作成と試行
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の状況を鑑み、2～3月の例会や研修を一部中止

6. 40周年記念事業の検討

- ・「40周年記念事業プロジェクト」にて、記念事業の活動内容を検討し答申（9月）
- ・「40周年未来プロジェクト」にて、40周年記念事業の基本コンセプトとなる「10年後のACAPのありたい姿」「ACAPが目指すべき方向性」を検討し答申（3月）

以上