

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

2019（令和元）年度
(2019年4月～2020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 23
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・・・23
	◇例会・・・23
II 組織運営・・・3	◇自主研究会・業種交流会・・・25
1. 定時総会・・・3	◇会員対象研修・・・26
2. 理事会・・・3	◇施設見学会・・・28
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・28
	◇消費者関連部門長対象者懇談会・・・29
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・・・29
◇オープン講座・・・4	◇ニュース・リリース・・・29
◇行政・団体等との共催講座・・・5	◇メディア・リレーション・・・29
◇出前講座・・・5	◇WEB FORUM（会員向け）・・・29
◇講師派遣・・・7	◇公式見解、パブリックコメント発信・・・29
◇企業向けセミナー＜消費者対応部門向け実務研修＞10	
◇ “ ” ＜ISO/JIS Q 10002 普及のための研修＞・・・13	8. その他組織別活動・・・30
	◇東西執行会議等・・・30
2. 消費者問題に関する啓発展示事業・・・15	◇役員等研修会・・・30
◇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・・・30
の提供・・・15	◇プロジェクト他・・・31
◇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	ACAP2019 年度記事掲載リスト・・・32
◇研究会の開催・・・16	ACAP2019 年度役員・執行体制・・・33
◇自主調査・・・16	ACAP2019 年度 ACAP 研究所・事業者相談事業
◇研究調査にもとづく報告書等の作成、消費者関	グループ・ISO10002 事業グループ体制・・・34
連情報の配信・・・16	ACAP2019 年度組織図・・・35
◇消費者行政・消費者団体・海外団体等との交流	
事業・・・16	
◇外部会合への委員等派遣・・・19	
◇消費者関連情報の提供・・・21	
◇ホームページでの情報提供・・・21	
4. 消費者問題に関する提言事業・表彰事業・・・21	
◇消費者庁消費者支援功労者表彰・・・21	
◇「消費者問題に関するわたしの提言」	
募集・表彰・・・21	
◇ACAP 消費者志向活動表彰・・・22	

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
2019/4/17	720	559	85	5	30	0	840
2019/5/15	717	557	86	5	31	0	839
2019/6/19	718	555	87	5	32	0	842
2019/7/17	720	557	86	5	33	0	843
2019/9/18	725	558	88	5	33	0	851
2019/10/16	727	559	89	5	33	0	854
2019/11/20	728	560	88	5	33	0	854
2019/12/18	728	561	87	5	35	0	855
2020/1/22	727	561	89	5	35	0	856
2020/2/19	728	562	90	5	35	0	858
2020/3/18	733	564	90	5	35	0	863

2. 財務状況

2019 年度は、年初予算経常収支▲9,921 千円（戦略投資としてホームページリニューアル予算 10,000 千円含む）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、期中に組織別活動・予算の期央見直しを行うとともに、定期的に決算着地見込みを理事会・監事会で共有するなど予算管理を徹底した。収入面では、研修事業収入が予定より増加したものの、会員数の減少、他の事業収入減、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う一部事業中止等により、最終的に 116,138 千円の収入（対予算▲2,499 千円）となった。支出面では、人件費増や ACAP 研究所ジャーナル回収等もあったが費用削減努力により、最終的に 125,136 千円の支出（対予算▲3,422 千円）となった。この結果、単年度経常収支は▲8,998 千円（対年初予算+923 千円）、ホームページリニューアル費用を除くと +902 千円（対予算+823 千円）となった。

<主な財務数値>

- ・一般正味期末財産 66,727,189 円（前年度比 10,206,011 円減）
- 資産合計 88,745,712 円（前年度比 2,515,173 円減）
- 負債合計 22,018,523 円（前年度比 7,690,838 円増）
- ・当期経常増減額 ▲8,998,239 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

村井正素 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）
- ・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（2019.9～）

坂倉忠夫 専務理事

- ・日本産業協会 評議員
- ・消費者庁 消費者教育推進会議 委員
- ・消費者庁 消費者のデジタル化への対応に関する検討会 委員
- ・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
- ・徳島県「エシカル甲子園 2019」審査委員会 委員
- ・徳島県 持続可能な社会を目指した国際連携ネットワーク 構成員
- ・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（～2019.8）
- ・NPO 法人消費者スマイル基金 理事
- ・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
- ・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
- ・大阪府消費者フェア 2019 実行委員会 副委員長

斎木茂人 理事

- ・堺市 消費生活審議会 委員

植村知佐子 理事

- ・関西消費者協会 評議員

神宮宇慎 理事

- ・奈良県 消費生活審議会 委員

羽鳥敏彦 理事

- ・千葉市 消費生活審議会 委員

- ・日弁連 消費者教育推進懇談会

花田昌士 理事

- ・東京都 消費生活総合センター運営協議会 委員

- ・日本海事協会 公平性委員会・不服処理委員会 委員

相澤和子 執行委員

- ・国民生活センター 紛争解決委員会 委員

- ・全日本トラック協会 引越事業者優良認定制度審査委員会 委員

石原一秀 執行委員	・名古屋市 消費生活審議会 専門委員
上野理恵 執行委員	・名古屋市 コールセンターの構築及び運營業務委託等の業者選定にかかる評価委員
大塚郁子 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
尾松真次 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
高村峰成 執行委員	・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
中本貴司 執行委員	・西宮市 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
藤谷博子 執行委員	・福岡県 消費生活審議会 委員
松延貴弘 執行委員	・福岡市 消費生活審議会 委員
村上直紀 執行委員	・名古屋市 消費生活フェア開催委員会 副会長
山本泰三 執行委員	・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
吉田孝行 執行委員	・大阪府 消費者保護審議会 委員
	・高槻市 健康たかつき 21 ネットワーク 構成員
佐藤喜次 ACAP 研究所長	・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 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 —子どもの安全性に関する JIS 原案作成委員会 委員
	・日本能率協会 審査登録センター諮問委員会 委員
大滝美由紀 会員	・大阪府 食の安全安心推進協議会 委員
坪井悦子 会員	・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」委員
徳田哲也 会員	・名古屋市 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
中山雅弘 会員	・愛知県消費生活審議会専門部会 専門委員
長谷川公彦 会員(元専務理事)	・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
平井大生 会員	・浜松市 消費者教育推進地域協議会 委員
山内聖子 会員	・兵庫県 県民生活審議会 委員
喜山洋子 事務局長	・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
	・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
	・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員
石川純子 事務局	・消費者委員会 臨時委員(食品表示部会)

4. 後援・協賛

6/24	消費者教育支援センター 2019 年消費者教育シンポジウム「SDGs 時代の消費者教育はどうあるべきか? どう進めていくか?」を後援
9/8	日本消費者政策学会年次大会シンポジウムを後援
10/9	日本規格協会「標準化と品質管理全国大会 2019」を協賛
11/12	関西広域連合 サステナブル経営推進セミナー～企業と消費者の連携による SDGs ～を後援
11/19	全国消費生活相談員協会(関西支部) 若年者における消費者行動のあり方を考えるワークショップを後援
11/28	消費者ネット関西 消費者法ゼミ「SDGs について—国際的な視点からの考察—」(仮) を後援
12/4	日本ヒーブ協議会“国・地方連携会議ネットワークを活用した男女共同参画推進事業リレーシンポジウム 男女共同参画社会の共創～生活者・企業・行政で創る九州の未来～” を後援
12/4	消費者支援機構関西「2019 年度第 4 回 KC's 双方向コミュニケーション拡大研究会」を後援
1/17	日本ヒーブ協議会“国・地方連携会議ネットワークを活用した男女共同参画推進事業リレーシンポジウム 男女共同参画社会の共創～生活者・企業・行政で創る関西の未来～” を後援
2/20-21	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2020」を後援

II 組織運営

1. 定時総会

- 5/10 2019 年度定時総会 於：トヨタ自動車東京本社
[参加 定時総会 120 名（委任状含め正会員 503 名） 講演会 151 名 会員交流会 85 名]
＜第 1 部 2019 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 2018 年度事業報告
第 2 号議案 2018 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」改訂について
第 4 号議案 2019 年度事業計画
第 5 号議案 2019 年度収支予算
第 6 号議案 役員選任
＜第 2 部 2019 年度体制発表等＞
・2019 年度役員体制および活動方針発表
＜第 3 部 記念講演会＞
・記念講演会
「“見える五感経営”とは、持続可能な社会をつくる
多様なライフスタイルを提案する場である」
講師 石坂典子氏（石坂産業 代表取締役）
＜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。
- 4/17 2019 年総会付議事項（2018 年度事業報告、同決算報告、役員等報酬規程改訂について、2019 年度事業計画、同収支予算、役員選任について）、定時総会について、規程等について 等
- 5/10 [総会理事会]
2019 年度理事長選定、2019 年度専務理事選定、2019 年度役員体制、理事会構成
- 5/15 事業者相談事業規程改訂について、常設展示消費者啓発資料の運用ルール改訂について、第 5 回消費者志向活動表彰について、定時総会報告、2020 年度事業計画策定について 等
- 6/19 消費税増税への対応、消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会、FORUM9 月号の内容、カスタマーハラスメントに対する ACAP の基本スタンスについて、40 周年記念事業 PT 進捗報告について 等
- 7/17 ACAP 研究所ジャーナル回収等報告、消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会（東京・大阪）、消費者庁からのアンケート実施協力依頼、消費者庁消費者目線獲得のための研修受入企業決定、消費者フェア等で使用するビブス制作について、2019 年度消費者志向経営/消費者関連部門長向けセミナー 等
- 9/18 テーマ別研修部会の移管について、2019 年消費者志向経営/消費者関連部門長向けセミナー開催（案）について、謝金規程の改訂について、第三者意見書発行事業審査員等謝金規則改訂について、執行委員任命、消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会概況報告、FORUM12 月号巻頭記事について、ホームページリニューアルについて 等
[集中討議] 40 周年記念事業検討、組織・人材体制に関する課題検討、2020 年度基本方針、2020 年度予算作成方針 等
- 10/16 消費者庁消費者支援功労者表彰推薦について、謝金規程改訂、第三者意見書発行事業関連規則の改正について、2020 年度活動方針・活動計画重点課題について、40 周年事業未来プロジェクト発足について、ACAP 研究所ジャーナル回収再発防止策 等
- 11/20 規程等の改定について、2020 年度活動方針、2020 年度活動計画重点課題について、FORUM に関するアンケート実施について、40 周年未来プロジェクトについて、監事会報告等
- 12/18 消費者問題に関する「わたしの提言」の選考結果について、2020 年度運営基本方針について、2020 年度の活動計画について、40 周年記念事業について、自主研リーダーハンドブックの改定について 等
- 1/22 2020 年度活動計画について、2020 年度各組織活動計画案と予算案について、規程等の改定、第 5 回 2019 年消費者志向活動表彰受章活動について、ACAP 研究所ジャーナル、来年度研究会等につ

- いて、パブリックコメント提出のガイドライン 等
- 2/19 新型コロナウイルスへの対応、ISO/JIS Q10002 構築講座関連規程、規則について、2020 年度事業計画案予算案、2020 年度理事会重点課題案、2019 年度事業報告案、2020 年度運営体制、役員等推薦について、第三四半期監事会報告 等
- 3/18 2020 年度事業計画最終案、2020 年度組織別活動計画、予算最終案について、謝金規程改定、新型コロナウイルス感染症への対応、40 周年未来プロジェクト答申、40 周年シンポジウム案、消費者庁委託事業について 等

3. 監査等

税理士による監査	4/9, 5/13, 6/13, 7/10, 8/9, 9/10, 10/9, 11/14, 12/13, 1/10, 2/14, 3/11
監事による監査	4/17, 5/15, 6/19, 7/17, 9/18, 10/16, 11/20, 12/18, 1/10, 2/19, 3/18
監事会	4/19, 7/19, 10/18, 1/31

III 事業活動

※【中止】：新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み中止

1. 消費者問題に関するセミナー事業

◇オープン講座

- 6/21 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 76 名、交流会 46 名]
- ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
 - ・消費者志向活動表彰の紹介 花田昌士（理事 日本生命保険）
 - ・ACAP 活動紹介 首藤晃一（執行委員 菅乃屋ミート）
 - ・講演 1「消費者庁のこの 10 年の取組～消費者目線のビジネスへの期待～」
講師 高島竜祐氏（消費者庁 審議官）
 - ・講演 2「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（スターフライヤー 本社 CS 推進部 おもてなしセンター長）
 - ・閉会挨拶 谷一暢樹（理事 TOTTO）
 - ・交流会

- 1/15 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 221 名 賀詞交歓会 196 名]

【第 1 部 新春講演会】

- ・新年挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
- ・講演「メルカリが創造する未来」
講師 小泉文明氏（メルカリ 取締役会長）
- ・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「見破れますか？詐欺の手口のあれやこれ」
- ・第 35 回 2019 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 村井正素（理事長 住友生命保険）
- ・来賓ご挨拶 衛藤晟一氏（代読 伊藤明子氏 消費者庁長官）
藤木俊光氏（代読 内田隆氏 経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室室長）
- ・乾杯のご挨拶 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）

- 1/16 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 122 名、賀詞交歓会 89 名]

【第 1 部 新春講演会】

- ・理事長挨拶
- ・講演 1「『宝塚から世界へ』～106 周年を迎えたこれからの宝塚歌劇団～」
講師 小川友次氏（宝塚歌劇団 理事長 阪急電鉄株式会社 常務取締役 創遊事業本部長）
- ・講演 2「消費者政策の課題と展望」
講師 高田潔氏（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 個人会員）
- ・来賓ご挨拶 高田潔氏（消費者庁 次長）
- ・乾杯のご挨拶 河口正紀氏（農林水産省 近畿農政局 消費・安全部 部長）
- ・懇談
- ・閉会挨拶 坂倉忠夫（専務理事）

◇行政・団体等との共催講座

- 7/11 2019 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 ACAP 側 21 名、当会お客様相談研修会側 80 名]
- ・ACAP 挨拶・活動紹介 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・東海お客さま相談研修会挨拶・活動紹介 中村清明氏（代表幹事）
 - ・講演「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（スターフライヤー CS 推進部おもてなしセンター長）
 - ・懇親会
- 2/17 2020 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 205 名 内、企業役員 25 名]
- ・主催者挨拶
 - ・講演「お客さま起点のマーケティングによる新市場創造への挑戦」
講師 杉山繁和氏（資生堂ジャパン 代表取締役副会長）
 - ・第5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（コーヒープレイク）
 - ・パネルディスカッション「消費者志向経営とエシカル消費」
コーディネーター 中村年春氏（大東文化大学 副学長 経済学部教授）
パネリスト 柿野成美氏（消費者教育支援センター 専務理事・首席主任研究員）
宮井真千子氏（森永製菓 取締役常務執行役員マーケティング本部長）
伊藤明子氏（消費者庁長官）
村井正素（理事長 住友生命保険）
- ＊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展示、ISO10002 紹介展示を実施
＊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（前期）
- 4/11 テーマ「ACAP の活動と SDGs の達成につながる消費者志向経営の推進」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 4/18 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 立石洋一（会員 東京電力エナジーパートナー）
- 4/25 テーマ「キリンの CSV とお客様相談室の活動」
講師 鈴木淑子氏（キリン）
- 5/9 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）
- 5/16 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）
- 5/23 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）
- 5/30 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）
- 6/6 テーマ「最もお客さまに支持される損害保険会社へ」
講師 野上田縁（執行委員 損害保険ジャパン日本興亜）
- 6/13 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）
- 6/20 テーマ「パナソニックにおける『消費者志向経営』の取り組み」
講師 田中義雄（執行委員 パナソニック）
- 6/27 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）
7/4 テーマ「TOTO のお客様視点の企業活動～TOTO のものづくりと SDG s～」
講師 谷一暢樹（理事 TOTO）
- 7/11 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）、奈良正夫（執行委員 湖池屋）
藤脇智恵子（執行委員 第一生命保険）
- 7/18 ワークショップ 「SDGs を理解し、何ができるか考える」
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）
- 9/19 テーマ「アサヒグループ HD の ESG 経営と SDGs」
講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
- 9/26 テーマ「生命保険の基本と住友生命『お客さまの声』を活かす取組み」
講師 須之内たか美氏（住友生命保険）
- 10/3 テーマ「パナソニックにおける『消費者志向経営』の取組み」
講師 田中義雄（執行委員 パナソニック）
- 10/10 テーマ「企業の消費者対応～消費者志向経営の実践～」
講師 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
- 10/17 テーマ「お客さま窓口対応によるお客さま満足の最大化を目指して」
講師 徳永由美氏（資生堂ジャパン）
- 10/24 テーマ「未来に向けて必要な金融リテラシーの身につけかた」
講師 長良雄一（執行委員 第一生命保険）
- 10/31 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 ～Good Company を目指して～」
講師 竹沢英之（執行委員 東京海上日動安心 110 番）
- 11/7 テーマ「消費者志向経営におけるお客様対応の取組み」
講師 平澤正博（会員 ブルボン）
- 11/21 テーマ「お客様の声（VOC）を企業活動に活かすお客様相談室の役割」
講師 岩田全弘（会員 貝印）
- 11/28 テーマ「湖池屋の一步ずつ進める共存共栄」
講師 奈良正夫（執行委員 湖池屋）
- 12/5 テーマ「SDG s への取組みによる共生社会の実現」
講師 原弘行（執行委員 ユニ・チャーム）
- 12/12 テーマ「ビジョンのお客様対応力向上への取組み
～お客様にとって“愛される”存在になり続けることを目指して～」
講師 永塚哲也（会員 ビジョン）
- 12/19 テーマ「日本製粉（ニッポン）のお客さまの声の活用」
講師 中村利彦（理事 日本製粉）
- 1/9 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（会員 東京ミッドタウンマネジメント）
- 1/16 テーマ「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
■立正大学 ACAP コラボレーション講座（後期）
- 9/21 テーマ「ACAP の概要と SDG s の達成につながる消費者志向経営の推進」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 9/28 テーマ「日本のビール業界の歴史とアサヒグループ HD の ESG 経営」
講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
- 10/5 テーマ「ソニースピリットと消費者対応」
講師 森山繁浩（会員 ソニーマーケティング）
- 10/19 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 重田枝里子氏（三井住友カード）
- 10/26 テーマ「ライオンの『心と身体のヘルスケア』実現に向けた取組み」
講師 中島崇宏氏（ライオン）
- 11/9 テーマ「キリンの CSV とお客様相談室の活動」
講師 鈴木淑子氏（キリンホールディングス）
- 11/23 テーマ「少子高齢社会の到来に向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）

- 12/5 テーマ「SDG s への取り組みによる共生社会の実現」
講師 原弘行（執行委員 ユニ・チャーム）
- 12/12 テーマ「ビジョンのお客様対応力向上への取り組み
～お客様にとって“愛される”存在になり続けることを目指して～」
講師 永塚哲也（会員 ビジョン）
- 12/19 テーマ「日本製粉（ニッポン）のお客さまの声の活用」
講師 中村利彦（理事 日本製粉）
- 12/7 テーマ「パナソニックにおける「消費者志向経営」の取り組み」
講師 田中義雄（執行委員 パナソニック）
- 12/14 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）
- 12/21 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（理事 日本生命保険）
- 1/4 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（会員 東京ミッドタウンマネジメント）
- 1/11 テーマ「SDG s への取り組みによる共生社会の実現」
講師 原弘行（執行委員 ユニ・チャーム）
- 1/17 テーマ「TOTO のお客様視点の企業活動と TOTO のものづくり」
講師 谷一暢樹（理事 TOTO）
- その他の大学・学校
- 6/15 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 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
- 7/15 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「アキレス株式会社のお客様相談室の取り組み」
講師 堀渕茂（執行委員 アキレス）
- 12/2 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 神宮字慎（西日本副支部長 ハウス食品）
- 12/16 大阪経済大学「社会関連会計論」
テーマ「企業の消費者対応 ～消費者志向経営の実践～」
講師 斎木茂人（西日本支部長 個人会員）
- 1/11 法政大学大学院
テーマ「消費者志向経営の優良事例と今後の方向性」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 1/25 都内 A 小学校 出前講座
テーマ 「ノーベル賞から社会貢献と幸せな未来について考える！」
講師 消費者啓発委員会 委員
- ◇講師派遣
- 6/7 枚方市立消費生活センター「消費生活セミナー」
テーマ「おやつにまつわるエトセトラ～おやつのよもやま話～」
講師 松川和乎氏（カルビー）
- 6/24 橿原市「消費生活セミナー」
テーマ「楽しく歩いて、イキイキ健康ライフ」
講師 平山浩介氏（ミズノスポーツサービス）
- 7/24 東京都消費生活総合センター「令和元年度教員のため消費者教育講座」
テーマ「消費者の声が社会に影響を与える消費者市民社会
～批判的思想と批判の違いについて考えよう！」
講師 谷一暢樹（理事 TOTO）
- 7/26 東京都多摩消費生活センター「親子夏休み講座」
テーマ「いろいろなお友だちといっしょに楽しめる！おもちゃのバリアフリーってなんだろう？」
講師 高橋玲子氏（タカラトミー）
- 7/27 尼崎市消費生活センター「夏休み親子講座」
テーマ「暑い夏！熱冷却シートを作ろう」

- 講師 渡辺寛和氏（小林製薬）
 大阪府立中央図書館「キッズライフアカデミー」
 7/30 テーマ「みるく教室～骨って大切～」
 講師 杉浦智子氏（明治）
 テーマ「金銭教育 お小遣いの使い道を学ぼう」
 講師 浦谷拓弥氏（大阪府消費者教育学生リーダー会）
 テーマ「靴下廃材で工作 ソックスアニマルを作ろう」
 講師 植木雅子氏（タビオ）
 7/31 テーマ「グリコード 美味しいプログラミング」
 講師 亀沖佐織氏（江崎グリコ）
 テーマ「コープラボ 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のティッシュカバーを作ろう」
 講師 阪本雅則（会員 コニシ）
 8/1 京都市消費生活総合センター「子ども消費生活講座」
 テーマ「親子学び工作教室～太陽光発電について学びましょう！～」
 講師 生嶋隆次氏（パナソニック ライフソリューションズ社）
 テーマ「おやつ教室～おやつのヒミツについて学ぼう！～」
 講師 松川和乎氏（カルビー）
 8/1 近畿農政局「夏休み親子見学デー」特別体験講座
 テーマ「牛乳のお話といちごみるく作り」
 講師 坪田潮里氏、青柳真輝子氏、飛田武司氏（雪印メグミルク）
 8/3 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「ポッキーを使って、美味しく楽しくプログラミングを学ぼう♪」
 講師 亀沖佐織氏（江崎グリコ）
 8/6 目黒区消費生活センター「夏休み子ども向け講座」
 テーマ「エコチャレンジ！ 靴下廃材でコースター作り」
 講師 植木雅子氏（タビオ）
 8/21 東京都多摩消費生活センター「令和元年度教員のため消費者教育講座」
 テーマ「消費者の声が社会に影響を与える消費者市民社会
 ～批判的思想と批判の違いについて考えよう！」
 講師 谷一暢樹（理事 TOTOTO）
 9/8 日本消費者政策学会年次大会シンポジウム
 講演「消費者志向経営の優良事例と今後の方向性」
 パネルディスカッション「消費者志向経営 2.0 を考える」
 講師 坂倉忠夫（専務理事）
 9/14 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 植村知佐子（西日本副支部長 コンシェルジュ）
 9/29 消費者庁・兵庫県「エシカル・ラボ in ひょうご」
 テーマ「親子学び工作教室～ソーラーライトを作ろう～」
 講師 生嶋隆次氏（パナソニック ライフソリューションズ社）
 テーマ「カルビーおやつ探検隊～フルグラパフェを作って食べよう」
 講師 松川和乎氏（カルビー）
 テーマ「ソックスアニマルを作ろう！」
 講師 植木雅子氏（タビオ） 吉田孝行（執行委員 タビオ）
 ステージイベントプログラム「エシカルファッショントーク」
 講師 吉田孝行（執行委員 タビオ）
 10/11 とくしま消費者志向経営推進組織・徳島県「消費者志向経営シンポジウム『消費者の目線に立った経営とは？』」
 テーマ「ハウス食品が目指す消費者志向経営」
 講師 神宮字慎（西日本副支部長 ハウス食品）
 10/16 国民生活センター「令和元年度消費者問題に関する企業職員セミナー」
 テーマ「取組報告 企業における消費生活センター等との連携について」
 講師 東海林崇（会員 日立グローバルライフソリューションズ）

- 長良雄一（執行委員 第一生命保険）
- 10/25 消費者スマイル基金「第2回助成事業報告会」
鼎談「消費者団体訴訟制度と消費者スマイル基金の役割」
登壇 坂倉忠夫（専務理事）
- 11/2 大阪府消費者フェア 2019 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）
- 11/12 関西広域連合「サステナブル経営推進セミナー～企業と行政の連携によるSDGs～」
テーマ「企業のサステナブル経営推進への取組事例」
講師 坪井悦子（会員 大塚製薬）
パネルディスカッション「企業と行政の連携によるSDGs」
パネリスト 坂倉忠夫（専務理事）、坪井悦子（会員 大塚製薬）
- 11/15 全国消費生活相談員協会「令和元年度公開シンポジウム パネルディスカッション」
テーマ「地方消費者行政の強化・充実の実現のために
～行政、事業者、消費生活相談員の役割を考える～」
パネリスト 村井正素（理事長 住友生命保険）
- 11/16 京都市「消費生活フェスタ」
テーマ「靴下で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「森の働きを知り、間伐材で貯金箱を作ってみよう！」
講師 上田響子氏 植村葉月氏（日本生命保険）
- 11/17 兵庫県・全国消費生活相談員協会
「時代の流れに乗った消費行動とは～キャッシュレス時代に向けて～」
テーマ「楽天（株）のサービス（キャッシュレス）について」
講師 片岡康子（執行委員 楽天）
- 11/23 柳井まつり消費生活展
テーマ「お仕事体験～ハンドマッサージ&メイク～」
講師 松村みちる氏（ポーラ）
- 11/23 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「足と靴の話---靴を安全・快適にお履き頂く為のダイアナの取組---」
講師 新田康人（執行委員 ダイアナ）
ワークショップ
アドバイザー 神宮字慎（西日本副支部長 ハウス食品）、新居由莉（執行委員 イカリ消毒）、
信原正和（執行委員 大阪いずみ市民生活協同組合）、村上直紀（執行委員 小林製薬）、
新田康人（執行委員 ダイアナ）、吉田孝行（執行委員 タビオ）、木全崇仁氏（ルシアン）
- 11/29 高槻市立消費生活センター「令和元年度消費生活セミナー」
テーマ「知って得するお酢のはなし」
講師 赤野裕文氏（Mizkan）
- 11/29 福井県「事業者と消費者をつなぐ交流事業」
テーマ「食品メーカーとしての環境への取り組み」
講師 神宮字慎（西日本副支部長 ハウス食品）
- 12/2 大阪市視覚障害者福祉協会「健康講座と交流会」
テーマ「年末お掃除講座」
講師 玉置伸次（執行委員 アイセン）
- 12/6 高槻市立消費生活センター「令和元年度消費生活セミナー」
テーマ「冷凍食品を賢く使おう」
講師 鈴木清隆（執行委員 ニチレイフーズ）
- 12/15 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「トリドールが考える価値創造」
講師 大下浩平（会員 トリドールホールディングス）
ワークショップ
アドバイザー 斎木茂人（西日本支部長 個人会員）、神宮字慎（西日本副支部長 ハウス食品）、
新居由莉（執行委員 イカリ消毒）、田中久雄（会員 大阪ガス）、
村上直紀（執行委員 小林製薬）、吉田孝行（執行委員 タビオ）、
大下浩平（会員 トリドールホールディングス）、池田洋一（会員 雪印メグミルク）

- 1/17 八戸市「令和元年度事業者消費安全マイスターフォローアップ講座」
 テーマ「SDGsの概要と企業の取り組み」
 講師 坂倉忠夫（専務理事）
 テーマ「企業における消費者対応について」
 講師 奈良正夫（執行委員 湖池屋）
- 1/25 太子町「消費生活啓発講座」
 テーマ「親子LEDあかり工作講座」
 講師 生嶋隆次氏（パナソニック ライフソリューションズ社）
- 1/26 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「パナソニックの消費者志向経営～これからのスマートライフ（創エネ・省エネ・畜エネ）」
 講師 田中義雄（執行委員 パナソニック）
 ワークショップ
 アドバイザー 村井正素（理事長 住友生命保険）、斎木茂人（西日本支部長 個人会員）
 神宮宇慎（西日本副支部長 ハウス食品）、田中義雄（執行委員 パナソニック）
 村上直紀（執行委員 小林製薬）、新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
 吉田孝行（執行委員 タビオ）、金子裕一（執行委員 個人会員）
 信原正和（執行委員 大阪いずみ市民生活協同組合）、
 池田洋一（会員 雪印メグミルク）
- ◇企業向けセミナー＜消費者対応部門向け実務研修＞
- 4/19 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：OMMビル [参加：28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 小谷英利子（会員 フジッコ）、尾松真次（執行委員 ミズノ）
 ・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（執行委員 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
- 5/24 消費者対応部門が学ぶ「ファンベース」研修～支持され、愛され、長く売れ続けるために～（東京）
 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加90名]
 講師 佐藤尚之氏（ツナグ 代表・コミュニケーション・ディレクター）
- 6/6 消費者対応部門マネジャー研修（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 シジシージャパン）
 ・パネルディスカッション～皆さんのお悩みにお答えいたします～
 パネリスト 小川研（執行委員 サッポロビール）、酒井由香（執行委員 ジーネクスト）
 田中美津子（執行委員 アサヒグループ食品）、新田康人（執行委員 ダイアナ）
 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
- 6/13-15 新任者向け実践型お客様対応集中研修（大阪） 於：ホテルフクラシア大阪ベイ [参加22名]
 [1日目]
 ・講座1「お客様対応・基本編 ー電話対応の基本の習得と見直しー」
 ・講座2「お客様対応・応用編」
 講師 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「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 植村知佐子（西日本副支部長 コンシェルジュ）、
 河浦阿都雄（執行委員 レナウン）、志賀義人（執行委員 日本ハム）、
 島谷剛成（執行委員 ダイハツ工業）、馬場寿浩（執行委員 ピジョン）

- コーディネーター 多田和代（執行委員 サクラクレパス）
 アドバイザー 西日本支部企業研修部会 委員
- 7/9-11 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 47 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]
 ・講座2「電話対応研修」
 講師 中尾知子氏（JBM コンサルタント 主席講師）
 ・ロールプレイング実演・反省
 [3 日目]
 ・講座3「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―」
 回答者 相澤和子（執行委員 個人会員）、小川研（執行委員 サッポロビール）、
 田中美津子（執行委員 アサヒグループ食品）、新田康人（執行委員 ダイアナ）
 コーディネーター 三木繁（執行委員 個人会員）
 ・アドバイザーとの交流
 アドバイザー 企業研修委員会 委員
- 8/2 お客様対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修<基礎編>（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]
 ・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
 ・お客様の心情に寄り添ったメール作成のポイント
 ・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）
- 8/20 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]
 ・「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）
- 9/4 高齢者対応研修（大阪） 於：OMM ビル [参加 40 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
 ・ロールプレイング実践
 ・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）
- 9/12 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 31 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 田中美津子（執行委員 アサヒグループ食品）
 ・「アドバイザーに聞いてみよう」
 回答者 相澤和子（執行委員 個人会員）、新田康人（執行委員 ダイアナ）
 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 シジシージャパン）
 コーディネーター 荒川弘（執行委員 個人会員）
 ・グループ討議・まとめ
 ・グループ発表
 アドバイザー 企業研修委員会 委員

- ・交流会
- 9/25 「傾聴と共感」の“神対応”でファンづくりをめざすーこれからのクレーム対応の基本手順ー（東京）
於：ACAP 会議室 [参加 20 名]
講師 松尾正二郎（執行委員 個人会員）
- 10/9-10 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 21 名]
[1 日目]
・ガイドダンス
・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 酒井由香（執行委員 ジーネクスト）
・ロールプレイングガイドダンス・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？ーアドバイザーがいろいろな疑問に答えますー」
回答者 田中美津子（執行委員 アサヒグループ食品）、谷本清（執行委員 シジシージャパン）、
酒井由香（執行委員 ジーネクスト）、新田康人（執行委員 ダイアナ）
コーディネーター 小川研（執行委員 サッポロビール）
・アドバイザーとの交流
アドバイザー 企業研修委員会 委員
- 10/11 ロールプレイングで学ぶ！慣れた頃のクレーム対応研修（大阪） 於：大江ビル [参加 25 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
回答者 諸井浩一郎（執行委員 シティーヒル）、島谷剛成（執行委員 ダイハツ工業）、
増田美也子（執行委員 宝ホールディングス）、志賀義人（執行委員 日本ハム）
コーディネーター 馬場寿浩（執行委員 ピジョン）
- 11/8 クレーム対応 E メール文書作成研修（大阪） 於：OMM ビル [参加 28 名]
・オリエンテーション
・お客様満足の考え方
・E メール応対と電話応対の違い
・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）
- 11/12 お客様対応部門が学ぶ E メール文書作成研修<基礎編>（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]
・お客様満足の考え方
・E メール応対と電話応対の違い
・お客様の気持ちを読み取る
・お客様の心情に寄り添ったメール作成のポイント
・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）
- 12/6 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 39 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
・具体的事例の検証（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）
- 12/12 モニタリング・コーチングスキル習得の実践研修（東京）
於：TOTO 会議室 [参加 39 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 代表取締役社長）
- 1/29 相談窓口担当者研修（東京） 於：TOTO 会議室 [参加 29 名]
・ガイダンス
・講座1「お客さま対応部門の役割 -窓口対応の心構えと留意点-」
講師 新田康人（執行委員 ダイアナ）
・講座2「明日から使える実践講座」
講師 谷本清（執行委員 個人会員）
・アドバイザーに聞いてみよう！
回答者 田中美津子（執行委員 アサヒグループ食品）、酒井由香（執行委員 ジーネクト）、
奥村直和（執行委員 ブリヂストン）、三木繁（執行委員 個人会員）
コーディネーター 小川研（執行委員 サッポロビール）
・グループ討議・まとめ
・交流会
アドバイザー 企業研修委員会 委員
- 2/7 高齢者対応研修＜応用編＞（大阪） 於：OMM 会議室 [参加 36 名]
・オリエンテーション
・高齢者対応への理解
・高齢者のパーソナリティ類型
・ケーススタディ 1、2
・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）
- 2/13 高齢者対応研修（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]
・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）
- 2/26 お客さま対応部門が学ぶ E メール文書作成研修＜応用編＞（東京） 於：TOTO 会議室 [参加 25 名]
・オリエンテーション
・お客さまの気持ちを読み取る
・お客さまの心情に寄り添ったメール作成のポイント
・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）
- 3/6 ※【中止】 弁護士が教える クレームに対する法的対応研修（東京）
- 3/10 ※【中止】 E メール文書作成研修＜応用編＞（東京）
- 3/19 ※【中止】 ロールプレイングで学ぶ！ 難渋クレーム対応実践研修（大阪）

◇企業向けセミナー＜ISO/JIS Q 10002 普及のための研修＞

- 5/16 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 18 名]
・講座1「ISO 10002/JIS Q 10002 導入の意味」
・講座2「ISO 10002/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
・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 高木和男 (会員 アクサ生命保険)、平澤正博 (会員 ブルボン)
 講師・アドバイザー 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)、
 畠中道雄 (専任講師 個人会員)、升、稲子 (専任講師 個人会員)
- 5/23 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 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「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 笠原浩児 (会員 森永製菓)、原弘行 (会員 ユニ・チャーム)
 講師・アドバイザー 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)、
 松倉英夫 (ISO10002 事業グループリーダー 個人会員)
- 6/20 ISO10002/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
 (内部監査員養成コース)
 於：国立オリンピック青少年記念総合センター [参加 8 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 (講座・支援チームリーダー 個人会員)、
 松倉英夫 (ISO10002 事業グループリーダー 個人会員)
- 7/5 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 10 名]
 ・講座「JISQ10002 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(株)お客様対応基本規程ーJISQ10002 準拠ー』及び企業理念、
 行動憲章、お客様対応基本方針等」
 ・まとめ
 講師 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)
 松倉英夫 (ISO10002 事業グループリーダー 個人会員)
- 7/31 「ISO/JIS Q 10002 へのお誘い」入門講座
 ・ISO/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは
 ・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 (ISO10002 事業グループリーダー 個人会員)
- 10/10 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 20 名]
 ・講座 1 「ISO 10002/JIS Q 10002 導入の意味」
 ・講座 2 「ISO 10002/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
 ・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 高田智也 (会員 東京海上アシスタンス)、笠原浩児 (会員 森永製菓)
 講師・アドバイザー 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)、
 畠中道雄 (専任講師 個人会員)、升、稲子 (専任講師 個人会員)
- 10/17 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 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 高木和男 (会員 アクサ生命保険)、原弘行 (執行委員 ユニ・チャーム)
 講師・アドバイザー 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)、

- 松倉英夫（ISO10002 事業グループリーダー 個人会員）
- 11/14 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
 （内部監査員養成コース）
 於：国立オリンピック青少年記念総合センター [参加5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（講座・支援チームリーダー 個人会員）、
 松倉英夫（ISO10002 事業グループリーダー 個人会員）
- 11/26 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9名]
 ・講座「JISQ10002 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 工業株式会社お客様対応基本規程－JISQ10002 準拠－』及び企業理念、
 行動憲章、お客様対応基本方針等」
 ・まとめ
 講師 森暁司（講座・支援チームリーダー 個人会員）
 松倉英夫（ISO10002 事業グループリーダー 個人会員）
- 2/18 「ISO/JIS Q 10002 へのお誘い」入門コース 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
 ・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（ISO10002 事業グループリーダー 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

5/10 板野町消費生活相談所（徳島県）に常設展示コーナーを設置（51カ所目）

◇消費者啓発展への出展・参加

- 5/18 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
- 5/27 消費者庁令和元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・パネル展示を実施
- 6/22 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、食育クイズ大会、タペストリー掲示を実施
- 7/31-8/1 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製品パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布、バーチャル工場（施設）見学サイト紹介
- 8/31 栗原市市民まつり消費生活展にて、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
- 8/31-9/1 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 高槻市「2019 市民健康・食育フェア」にて、子ども食育クイズ大会、消費者啓発資料の展示・配布を実施
- 9/5-6 消費者庁、徳島県「G20 消費者政策国際会合」にて、ACAP の活動（英文パネル）を紹介
- 9/29 消費者庁、兵庫県「エシカルラボ in ひょうご」にて、消費者啓発資料の展示・配布を実施、ACAP 西日本支部業種交流「酒類G」が酒類メーカーの「エシカル」への取り組みを紹介、ACAP 会員企業のセブン・イレブン・ジャパンとタビオがエシカルへの取り組みを紹介
- 10/25-26 東京都消費者月間事業くらしフェスタ 2019「交流フェスタ」で、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
- 11/2 大阪府消費者フェア 2019 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
- 11/9 名古屋市消費生活フェア 2019 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
- 12/21 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
- 1/6-2/28 名古屋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・パネル展示を実施
- 1/14 文部科学省「令和元年度消費者教育フェスタ in 長崎」にて、資料展示・配布を実施

- 1/27 文部科学省「令和元年度消費者教育フェスタ in 香川」にて、資料展示・配布を実施
 2/6 文部科学省「令和元年度消費者教育フェスタ in 福井」にて、消費者啓発資料の展示・配布を実施
 2/11 文部科学省「令和元年度消費者教育フェスタ in 秋田」にて、消費者啓発資料の展示・配布を実施
 2/15 佐賀市消費生活フェアにて、消費者の声を活かした事例パネル展示、消費者啓発資料の展示・配布、セミナー「消費生活クイズ〜クイズで磨く消費者力〜」を実施
 2/17 ACAP・日本経団連・消費者庁「2020 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 4/10, 6/6, 8/2, 9/30, 11/25, 1/20, 3/23
 消費者のくらしの安全を考える研究会 4/22, 5/22, 6/26, 7/30, 8/28, 10/3, 11/6, 12/4, 1/14, 3/4(※中止)
 グローバル・メディア情報研究会 4/12, 5/24, 6/28, 7/26, 8/23, 9/27, 10/25, 11/22, 12/20, 1/24, 2/28(※中止), 3/27
 消費者対応部門における高齢者対応研究会 4/24, 5/15, 6/19, 7/30, 9/4, 10/2, 11/7, 12/11, 1/23, 2/26(※中止)
 会員企業の自社従業員への「消費生活教育」推進の研究会 4/2, 5/29, 6/28, 7/31, 9/5, 10/9, 11/15, 12/18, 1/20, 2/12, 3/10(※中止)
 ACAP 研究所運営会議 8/8

◇自主調査

- 7/11-31 会員企業における高齢のお客様対応に関する事例調査（消費者対応部門における高齢者対応研究会）
 ・調査期間 7/11〜7/31
 ・調査対象 ACAP 正会員企業・団体（正会員 722 人に実施）
 ・調査方法 WEB 調査
 ・回答数 66 社 67 件（回答率 9.28%）
 ※発表予定 2020 年 6 月

◇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

- 7/8 SOCAP CRM 誌記事 2019 年春号記事紹介 配信
 9/9 SOCAP CRM 誌記事 2019 年春号記事紹介 配信
 11/11 SOCAP CRM 誌記事 2019 年春号記事紹介 配信
 12/16 「ACAP くらしの安全カレンダー（1〜3 月）」を HP に掲載、機関誌 FORUM と同送（消費者のくらしの安全を考える研究会）
 1/9 SOCAP CRM 誌記事 2019 年秋号記事紹介 配信
 3/6 SOCAP CRM 誌記事 2019 年秋号記事紹介 配信
 3/17 「ACAP くらしの安全カレンダー（4〜6 月）」を HP に掲載、機関誌 FORUM と同送（消費者のくらしの安全を考える研究会）
 3/17 「会員企業の自社従業員への『消費生活教育』の現状と推進に向けた提言」を HP に掲載（会員企業の自社従業員への「消費生活教育」推進の研究会）

◇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>

- 4/3 国民生活センター新任職員研修を行い、坂倉専務理事、喜山事務局長が対応
 4/9 消費者庁新任職員研修を行い、坂倉専務理事、喜山事務局長が対応
 4/16 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 との情報交換会（如月会）に出席
 4/24 国民生活センター（相談情報部）・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 43 名]
 ・開会挨拶 保木口知子氏（国民生活センター相談情報部部長）
 ・国民生活センター活動報告及び、事前質問への回答
 ・事例報告及び質疑
 「資生堂ジャパンコンシューマーセンター活動のご案内」 高橋竜子氏（資生堂ジャパン）
 「メルカリの安心安全の取り組み」 伊藤亮太（執行委員 メルカリ）
 ・IoT 社会を迎えての対応困難事例等に関するディスカッション
 コーディネーター 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）
 渡邊直樹（執行委員 トヨタ自動車）
 ・閉会挨拶 坂倉忠夫（専務理事）

- 4/25 消費者庁消費者教育・地方協力課米山室長が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 5/9 徳島県危機管理部消費者くらし安全局三好局長、勝間課長が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 5/14 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤雄理事、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
- 5/27 村井理事長、坂倉専務理事、他多数の会員が消費者月間シンポジウムに出席
- 5/29 消費者庁消費者調査課高橋課長補佐他が来局し、村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 6/5 ACAP・行政・関係団体との意見交換会 於：明治安田生命保険新東陽町ビル [参加 30 名]
「キャッシュレス・ペーパーレス社会の到来を見据えたアクティブシニアへの対応
～アクティブシニア層の IT リテラシーの現状を認識し、企業等が留意すべき事項を探る～」
- ・開会挨拶 佐藤華子（理事 東洋羽毛工業）
 - ・講演 1「高齢者の ICT 利用と消費者トラブルの動向～政府統計や意識調査からみた最近の動向～」
講師 高橋真也氏（消費者庁消費者調査課 課長補佐）
 - ・講演 2「高齢消費者のデジタル機器・サービス利用の現状と対策 2019」
講師 近藤則子氏（老テク研究会 事務局長）
 - ・企業の取り組み事例報告
 - ・グループ討議
 - ・交流活動委員によるグループ報告
 - ・閉会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
- 6/17 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤（雄）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
- 6/20 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁を訪問し高橋課長補佐と懇談
- 6/23 村井理事長、坂倉専務理事、他会員多数が消費者委員会 10 周年記念シンポジウムに出席
- 6/25 国民生活センター教育研修部の大小島氏、小林氏、青山氏が来局し、坂倉専務理事と懇談
- 6/27 坂倉専務理事が徳島県庁を訪問し、消費者くらし安全局三好局長、危機管理部小椋次長と懇談
- 7/1 徳島県政策創造部笹田主任が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 7/4 消費者庁内藤消費者政策課長他が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 7/16 消費者庁大森参事官、森本氏、横見瀬氏が来局し、村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 7/19 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁大森参事官を訪問し懇談
- 7/24 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤（雄）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
- 8/14 東京都取引指導課高村総括課長代理、吉田総括課長代理、前川氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 9/5 村井理事長、坪井会員が G20 消費政策国際会合（徳島）に出席
- 9/12 消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会（東京） 於：丸の内マイプラザ（明治安田生命ビル）
[参加 消費者庁側 10 名、会員企業側役員 16 名、他 ACAP 会員随行者含め 65 名]
- ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
 - ・ご挨拶 高島竜祐氏（消費者庁 審議官）
 - ・ACAP 会員企業の消費者志向の取組紹介、意見交換
 - ・ご挨拶 伊藤明子氏（消費者庁 長官）
 - ・消費者庁 10 年の取組と課題 高田潔氏（消費者庁 次長）
 - ・質疑応答
 - ・消費者庁ご挨拶
 - ・交流会
- 9/19 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が如月会（消費者庁と ACAP の情報交換会）に出席
- 9/27 消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会（大阪） 於：日本生命 本店
[参加 消費者庁側 5 名、会員企業役員 10 名、他 ACAP 会員随行者含め 42 名]
- ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
 - ・ご挨拶 伊藤明子氏（消費者庁 長官）
 - ・消費者庁からの説明等
「消費者庁 10 年の取組と課題」 高島竜祐氏（消費者庁 審議官）
「G20 消費政策国際会合について」 内藤茂雄氏（消費者庁 消費者政策課長）
 - ・ACAP 企業の消費者志向の取り組み紹介、意見交換
 - ・ご挨拶 高島竜祐氏（消費者庁 審議官）
 - ・交流会
- 9/29 斎木支部長が兵庫県地方消費者フォーラム意見交換会に出席
- 10/18 経済産業省・ACAP 交流会 於：経済産業省 [参加 経済産業省側 13 名 ACAP 側 28 名]

- ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
- ・挨拶及び平成 30 年度消費者相談概要
大野吉治氏（経済産業省 商務・サービスグループ
消費・流通政策課 消費者相談室長）
- ・関東経済産業局における平成 30 年度消費者相談概要
石田昌雄氏（関東経済産業局 消費経済課 課長補佐）
- ・事前質問に対する回答及び質疑応答
「チャットでの顧客対応とインバウンド対応」 片岡康子（執行委員 楽天）
「スマートフォンアプリを通じた決済サービスのトラブル対応」
福田恒樹（会員 バンダイナムコミュージアム）
「自動車販売における高齢者への対応」 渡邊直樹（執行委員 トヨタ自動車）
佐野光一（会員 ヤナセ）
「プラスチックゴミに関する取組」 村佐宣明（執行委員 セブン-イレブン・ジャパン）
- ・閉会挨拶 大野吉治氏（経済産業省 商務・サービスグループ
消費・流通政策課 消費者相談室長）

- 10/23 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤（華）理事、佐藤（雄）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
- 11/6 消費者庁内藤消費者政策課長が来局し、坂倉専務理事と懇談
- 11/21 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤（雄）理事、喜山事務局長が消費者庁と ACAP との情報交換会（如月会）に出席
- 12/12 消費者庁消費者制度課加納課長、上野課長補佐が来局し、坂倉専務理事、佐藤（華）理事他と消費者契約法について意見交換
- 12/16 消費者庁大森参事官が来局し、村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 12/23 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤（華）理事、佐藤（雄）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
- 1/6 斎木西日本支部長、神宮宇西日本副支部長が大阪互礼会に出席
- 1/23 坂倉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
- 1/24 村井理事長、坂倉専務理事はじめ多数の会員が日経 SDGs フォーラム（消費者庁後援）に出席
- 1/30 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤（華）理事、佐藤（雄）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
- 2/4 中部地区意見交換会「消費者対応部門の抱える課題について」
於：明治安田生命 名古屋西口ビル [参加 行政・団体側 6 名 ACAP 側 38 名]
- ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
 - ・講演 1「突然怒る・怒鳴る顧客の理解と対応 ～脳機能障害の観点から～」
講師 新明一星氏（TCBT カウンセリングオフィス代表、臨床心理士・公認心理士・医学博士）
 - ・講演 2「読者から顧客へ 日経の挑戦」
講師 三宅耕二氏（日本経済新聞社 執行役員）
 - ・コーヒープレイク（名刺交換会）
 - ・グループディスカッション
 - ・閉会挨拶 斎木茂人（西日本支部長 個人会員）
- 2/12 証券取引等監視委員会加藤委員が来局し、村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 2/18 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤（雄）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
- 2/28 坂倉専務理事、佐藤理事が消費者庁を訪問し、高島審議官と懇談
- 3/30 消費者庁大森参事官他来局し、村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談

<事業者・経済団体との交流>

- 5/30 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が経団連を訪問し、長谷川ソーシャル・コミュニケーション本部長他と懇談
- 5/30 坂倉専務理事が家電産業交流会に出席
- 6/3 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が日本広告審査機構通常総会記念講演会&懇親会に出席
- 6/17 日本規格協会で中久木氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 6/18 坂倉専務理事、喜山事務局長が日本訪問販売協会通常総会懇親会に出席
- 8/5 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、消費者庁高橋参事官補佐他とトップセミナーについて懇談

- 1/6 坂倉専務理事が生命保険協会新年賀詞交歓会に出席
 1/29 日本労働組合総連合会 経済社会政策局 松田局長、春田部長が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談

<消費者・関係団体との交流>

- 4/9 生命保険協会広報部島谷氏、永野氏、市川氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
 4/11 石原委員が、東海お客様相談研修会定例研修会・懇親会に出席
 4/19 坂倉専務理事、喜山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
 4/26 製品評価技術基盤機構（NITE）木井理事、高見理事、製品安全センター源内次長が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局と懇談
 5/9 坂倉専務理事が日本菓子 BB 協会講演会・懇親会に出席、来賓挨拶
 5/21 斎木西日本支部長が日本ヒープ協議会関西支部公開講演会・情報交換会に出席
 5/22 坂倉専務理事、花田理事、喜山事務局長が全国消費者団体連絡会を訪問し、浦郷事務局長他と懇談
 5/25 斎木西日本支部長が NACS 西日本支部大会に出席
 5/30 村井理事長、坂倉専務理事が全国消費生活相談員協会下谷内富士子叙勲祝賀会に出席
 6/1 村井理事長が全国消費生活相談員協会中部支部交流会に出席
 6/6 喜山事務局長が日本コールセンター協会定時総会懇親会に出席
 6/10 坂倉専務理事が消費者スマイル基金総会及び理事会に出席
 6/12 日本消費者政策学会の樋口会長、飛田副会長が来局し、村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
 6/12 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が国民生活産業・消費者団体連合会定時総会懇親会に出席
 6/22 村井理事長、植村西日本副支部長が KC's 2019 年総会シンポジウムに出席
 6/23 斎木西日本支部長、植村西日本副支部長、神宮宇西日本副支部長が NACS 西日本支部のつどいに出席
 6/24 坂倉専務理事が消費者教育支援センター 消費者教育シンポジウムに出席
 8/5 坂倉専務理事が主婦連合会を訪問し、木村事務局長と懇談
 9/5 坂倉専務理事が日本消費者教育学会 消費者教育研究交流会に出席
 9/8 村井理事長、坂倉専務理事他が日本消費者政策学会総会シンポジウムに出席
 9/10 村井理事長、坂倉専務理事他が全国消費生活相談員協会関東支部交流会に出席
 9/28 村井理事長、坂倉専務理事が日本弁護士連合会「消費者庁・消費者委員会 10 周年記念集会」に出席
 10/9 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
 11/15 村井理事長、坂倉専務理事他多数の会員が全国消費生活相談員協会公開シンポジウムに出席
 11/19 京都消費者契約ネットワークとの意見交換会
 於：日本生命三哲ビル [参加 京都消費者契約ネットワーク側 9 名 ACAP 側 20 名]
 ・第一部 開会宣言 佐藤華子（理事 東洋羽毛工業）
 ・京都消費者契約ネットワークの活動
 長野浩三氏（京都消費者契約ネットワーク理事・事務局長 弁護士）
 ・第二部 開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
 ・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 野々山宏氏（京都消費者契約ネットワーク理事長 弁護士）
 12/7 斎木西日本支部長が全国消費生活相談員協会関西支部交流会に出席
 12/10 斎木西日本支部長が NACS 第 41 回消費者問題懇話会に出席
 1/17 村井理事長、喜山事務局長が日本ヒープ協議会リレーシンポジウム(大阪)に出席

<海外関係団体との交流・連携>

- 7/4 OCAP Yoo, Soo-Hyun 事務総長、KIM 氏、LIM 氏他来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談

◇外部会合への委員等派遣

- 4/3 坂倉専務理事が日本衣料管理協会消費生活論改訂委員会に出席
 4/19 吉田執行委員が大阪府消費者保護審議会(基本計画策定検討部会)に出席
 4/22 坂倉専務理事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
 5/20 坂倉専務理事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
 5/21 坂倉専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席
 5/23 村上執行委員、徳田会員が名古屋市消費生活フェア開催委員会に出席
 5/24 相澤執行委員が国民生活センター紛争解決委員会に出席

5/24 高田執行委員が神奈川県消費生活審議会に出席
 5/30 吉田執行委員が大阪府消費者保護審議会(基本計画策定検討部会)に出席
 6/10 坂倉専務理事が消費者スマイル基金臨時総会及び理事会に出席
 6/13 高村執行委員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
 6/21 吉田執行委員が大阪府消費者フェア実行委員会に出席
 6/25 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
 6/25 吉田執行委員が大阪府消費者保護審議会(基本計画策定検討部会)に出席
 7/2 坂倉専務理事、喜山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
 7/5 石原執行委員が名古屋市消費生活審議会に出席
 7/8 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会に出席
 7/8 松延執行委員が福岡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全・安心ネットワーク情報交換会に出席
 7/18 佐藤研究所長が横浜市消費生活審議会に出席
 7/18 高村執行委員が神戸市消費生活審議会に出席
 7/26 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席
 7/29 高田執行委員が神奈川県消費生活審議会に出席
 7/31 吉田執行委員が大阪府消費者保護審議会に出席
 8/6 斎木西日本支部長が堺市消費生活審議会に出席
 8/8 中山会員が愛知県消費生活審議会専門部会に出席
 8/19 平井会員が浜松市消費者教育推進地域協議会に出席
 8/19 大滝会員が大阪府食の安全安心推進協議会に出席
 8/20 坂倉専務理事が徳島県「エンカル甲子園 2019」審査委員会に出席
 8/20 吉田執行委員が大阪府消費者フェア実行委員会に出席
 8/21 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
 9/24 吉田執行委員が大阪府消費者保護審議会に出席
 9/25 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
 9/26 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席
 9/30 坂倉専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席
 10/2 吉田執行委員が大阪府消費者フェア実行委員会に出席
 10/3 佐藤研究所長が日本規格協会収納家具類の安定性(転倒)試験方法—子どもの安全性に関する JIS 原案作成委員会に出席
 10/8 村井理事長が国民生活センター特別顧問会議に出席
 10/8 佐藤研究所長が横浜市消費生活審議会に出席
 10/21 長谷川会員が品質マネジメントシステム規格国内委員会に出席
 10/23 佐藤研究所長が横浜市消費生活総合センター連携推進会議に出席
 10/25 坂倉専務理事が消費者スマイル基金定時総会に出席
 10/28 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席
 11/2 斎木西日本支部長が大阪府消費者フェア 2019 実行委員会に出席
 11/11 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席
 11/12 高村執行委員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
 11/13 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
 11/25 松延執行委員が福岡市消費生活審議会に出席
 12/13 羽鳥理事が日弁連消費者教育推進懇談会に出席
 12/17 坂倉専務理事が消費者庁消費者のデジタル化への対応に関する検討会に出席
 12/17 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
 12/23 長谷川会員が品質マネジメントシステム規格国内委員会に出席
 12/24 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会に出席
 12/27 坂倉専務理事が徳島県「エンカル甲子園 2019」本選及び審査委員会に出席
 1/8 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席
 1/10 羽鳥理事が千葉市消費生活審議会に出席
 1/15 佐藤研究所長が横浜市消費生活審議会に出席
 1/21 花田理事が東京都消費生活総合センター運営協議会に出席
 1/23 石川事務局職員が消費者委員会食品表示部会に出席

- 1/29 神宮字西日本副支部長が奈良県消費生活審議会に出席
- 1/31 石原執行委員が名古屋市消費生活審議会に出席
- 2/4 坂倉専務理事が消費者庁消費者のデジタル化への対応に関する検討会に出席
- 2/6 坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者志向経営推進組織運営会議に出席
- 2/14 斎木西日本支部長が堺市消費生活審議会に出席
- 2/17 吉田執行委員が大阪府消費者保護審議会に出席
- 2/18 相澤執行委員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
- 2/20 喜山事務局長が日本生協連品質保証評価委員会に出席
- 2/21 坂倉専務理事が徳島県持続可能な社会を目指した国際連携ネットワーク設立会合に出席
- 2/25 大滝会員が大阪府食の安心安全推進協議会（情報発信評価検証部会）に出席
- 2/26 坂倉専務理事が消費者庁消費者のデジタル化への対応に関する検討会に出席
- 2/27 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議全世代における体系的な消費者教育に向けた連携に関する分科会に出席
- 3/3 坂倉専務理事が日本産業協会評議員会に出席
- 3/5 相澤執行委員が国民生活センター紛争解決委員会の事案審議に出席
- 3/11 佐藤研究所長が横浜市消費生活審議会に出席
- 3/16 村井理事長が消費者生活技術専門委員会に出席（書面開催）
- 3/24 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席（書面開催）
- 3/27 松延執行委員が福岡市消費生活審議会に出席

◇消費者関連情報の提供

- 6/20 機関誌 FORUM 2019. 6 Vol. 244 発行
- 9/18 機関誌 FORUM 2019. 9 Vol. 245 発行
- 12/18 機関誌 FORUM 2019. 12 Vol. 246 発行
- 3/17 機関誌 FORUM 2020. 3 Vol. 247 発行

◇ホームページでの情報提供

- 6/11 会員交流カフェ（会員専用ページ）の本格運用を開始
- 7/31 消費者志向経営推進 会員企業の取り組みページ公開
- 11/22 研究所くらしの安全カレンダー公開

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

- 5/27 消費者庁令和元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）・受賞者紹介
 - 内閣府特命担当大臣表彰 橋口京子氏（元木更津市消費生活センター消費生活相談員）
 - ・第 34 回 2018 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

- 5/7 第 35 回 2019 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」募集開始
- 11/5～11/8 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 370 作品中、12 作品を選出
 - 審査員 消費者啓発委員会 委員
- 11/13 消費者問題に関する「わたしの提言」
 - ・応募 62 作品中、11 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
- 12/6 第 35 回 2019 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」本審査 於：アサヒビール
 - 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 11 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 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 3 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）

- 1/15 第35回2019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
- ・応募 62 作品より、5 作品を選出
 - ・受賞者
 - 最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞
後藤武志氏（近畿大学工業高等専門学校教授 消費生活アドバイザー）
 - 優秀賞 ACAP 理事長賞
天野尚輝氏（目白大学社会学部社会情報学科3年生）
 - 入選 梅村萌乃氏、畑里奈氏（神戸女子大学文学部3年生）
 - 〃 大江成美氏（ぎふ農業協同組合）
 - 〃 袴着淳一氏（アートディレクター）
 - ・審査講評 東珠実氏（日本消費者教育学会 会長）
 - ・大臣賞授与 伊藤明子氏（消費者庁 長官）
 - ・理事長賞・入選授与 村井正素（理事長 住友生命保険）
 - ・後援 消費者庁、文部科学省
- 11/5 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 370 作品より、5 作品を選出
 - ・受賞者
 - 最優秀賞 加藤美旺氏（港区立港南中学校1年生）
 - 優秀賞 山崎奈由佳氏（東京都立白鷗高等学校附属中学校2年生）
 - 入選 遠藤萌花氏（米沢市立米沢第一中学校2年生）
 - 〃 坂本葵衣氏（東京都立白鷗高等学校附属中学校2年生）
 - 〃 鈴木悠生氏（浜松市立篠原中学校3年生）

◇ACAP 消費者志向活動表彰

- 7/4 第5回2019ACAP 消費者志向活動表彰 候補者推薦募集開始
- 11/5 予備審査 於：日本生命丸の内ビル
- 12/26 第5回ACAP 消費者志向活動表彰 選考委員会 於：日本生命丸の内ビル
- ・本審査対象17件の活動から、活動表彰5件と選考委員奨励章1件を選出
 - 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）
 - 〃 浦郷由季氏（全国消費者団体連絡会 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）
 - 〃 村井正素（理事長 住友生命保険）
- 2/17 第5回ACAP 消費者志向活動表彰 表彰式 *2020 消費者志向トップセミナーにて開催
- ・消費者志向活動章 受章活動・受章者
 - 「小児がんなどの難病と闘う子どもを支援する活動『アフラックペアレンツハウス』
アフラック生命保険株式会社
 - 「シャトー・メルシャン事業を通じたワインぶどう生産地活性化取り組み」
キリンホールディングス株式会社
 - 「日本とカンボジアをつなぐ、事業者連動のフェアトレード活動」
徳島県立徳島商業高等学校
 - 「古紙再生を通じた持続可能な社会づくりを実現」
株式会社日誠産業
 - ・選考委員奨励章 受章活動・受章者
 - 「大学生のリスクリテラシー向上をめざした講座運営と書籍発行」
全国大学生生活協同組合連合会
 - ・応募数 25 件
 - ・応募期間 7/4～9/27
 - ・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（1社2回、受講者30名）
- ・経営会議への審査員派遣（1社1回）
- ・個別相談への対応（2社）
- ・ISO10002 事業グループ 企画・普及チーム会議：5/14, 7/18, 9/24, 11/11, 1/31, 3/26(※中止)
- ・ISO10002 自己適合宣言済企業情報交換会：11/13（自己適合宣言企業15社22名参加）
- ・会員企業における ISO/JIS Q 10002 に関するアンケート調査：9/25～10/25

◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談

- ・出前講座（1社11回、受講者300名）
- ・講師派遣（6社10回、受講者258名）
- ・個別相談対応（10社10件）

6. 会員の資質向上のための事業

◇例会

- 4/23 大阪例会・会員交流会 於：OMM ビル [参加：65名（交流会：43名）]
- ・全体報告
 - ・講演「大阪税関とインバウンド増加への対応」
講師 高木隆氏（財務省 大阪税関長）
 - ・会員交流会
- 4/25 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加：167名]
- ・全体報告
 - ・講演1「“消費者志向経営” 実現へ向けた事例紹介
～ ニチレイフーズ独自の『ハミダス活動』について～」
講師 鈴木清隆（執行委員 ニチレイフーズ）
 - ・講演2「当社における消費者志向経営の取組みについて」
講師 後藤俊二（会員 明治安田生命保険）
 - ・講演3「感情分析を活用した対応品質の見える化～『おもてなし』定量化へのチャレンジ～」
講師 秋山紀郎氏（CXM コンサルティング 代表取締役社長）
- 5/21 中部地区例会 於：パロマ清洲工場 [参加13名]
- ・パロマの会社概要説明、清洲工場の概要説明
 - ・工場見学および質疑応答
- 5/28 大阪例会 於：OMM ビル [参加57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「パナソニックのマナー向上活動について」
講師 堤好美氏（パナソニック 総務部企画助成課）
- 6/18 中部地区例会 於：伏見ライフプラザ [参加25名]
- ・講演「人が集まる部署にするために」
講師 植村知佐子（西日本副支部長 コンシェルジュ）
- 6/27 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加129名]
- ・全体報告
 - ・2019年自主研究会活動紹介
説明者 中村利彦（理事 日本製粉）
1G「リスク・マネジメントの研究」 畠中道雄（会員 個人会員）
11G「SDGs（持続可能な開発目標）とお客様相談室の関わり」 高木秀敏（執行委員 ニトリ）
 - ・講演1「健全な組織は価値観の経営を目指す～共感を呼ぶ情報発信力が顧客を創造する～」
講師 田村均氏（CS 実践研究所 所長）
- 7/18 九州地区例会 於：新日本製薬 会議室 [参加25名]
- ・開講挨拶

- ・講演「シェアリング時代のカスタマーサービスについて」
講師 廣瀬隆彦氏
(メルカリ CS グループ トラストアンドセーフティアクティブマネジャー)
- ・名刺交換・閉講挨拶
- 7/23 大阪例会 於：OMM ビル [参加 66 名]
 - ・全体報告
 - ・自主研究会の活動紹介
 - 1G「消費者対応部門のあり方の研究」 今仲実穂 (リーダー CWS)
 - 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 (執行委員 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」
坂下淳 (リーダー 中日本高速道路)
 - 6G「消費者部門の社会的責任推進の研究」 木谷あゆみ (リーダー イカリ消毒)
 - ・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
(エヌ・ティ・ティ マーケティングアクト カスタマーソリューション事業推進部
コンタクトセンタビジネス部門センタマネジメント担当)
- 7/25 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 152 名]
 - ・全体報告
 - ・説明「ACAP 消費者志向活動表彰について」
説明者 花田昌士 (理事 日本生命保険)
 - ・講演 1「目の前の小さな命に真摯に向き合う消費者志向活動」
講師 原弘行 (会員 ユニ・チャーム)
 - ・説明「ISO10002 事業グループについて」
説明者 松倉英夫 (ISO10002 事業グループリーダー 個人会員)
 - ・「事例発表」
講師 飯田 (会員 アレフ) ※会員本人の希望により姓のみ記載
 - ・講演 2「令和元年版消費者白書と最近の消費者行政の動き」
講師 太田哲生氏 (消費者庁 地方協力課長)
- 8/27 大阪例会 於：OMM ビル [参加 66 名]
 - ・全体報告
 - ・講演 1「消費生活相談員の実務と事業者とのかかわり」
講師 大久保育子氏 (消費生活相談員)
 - ・講演 2「広告・表示の適正化に向けて ～広告・表示のフェアプレイ～」
講師 武田典子氏 (日本広告審査機構 (JARO) 関西事務所 シニアコンサルタント)
- 8/29 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 148 名]
 - ・全体報告
 - ・講演 1「お客さま本位の業務運営の取組み
～『お客さまの立場で考える風土』の定着に向けて～」
講師 臼井正浩氏 (損害保険ジャパン日本興亜 業務品質・コンプライアンス部
企画グループ 特命課長)
 - ・講演 2「これからの時代に必ず役立つファンづくりの極意とは」
講師 網野麻理氏 (プライムコム 代表取締役)
- 9/19 中部地区例会 於：国際デザインセンター会議室 [参加 46 名]
 - ・講演「悪質クレーム」の現状と課題～カスタマー・ハラスメントと闘うための心理学～
講師 池内裕美氏 (関西大学 社会学部 教授)
- 9/25 大阪例会 於：OMM ビル [参加 71 名]
 - ・全体報告
 - ・説明「ACAP 研究所の活動概要の説明」
説明者 西部雅彦 (理事 三菱自動車工業)
 - ・講演 1「Unicharm AI Chat bot の活用について」
講師 原弘行 (執行委員 ユニ・チャーム)
 - ・講演 2「人が集まる部署にするために」
講師 植村知佐子 (西日本副支部長 コンシェルジュ)
- 9/26 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 150 名]

- ・全体報告
- ・講演1「健康経営の推進について」
講師 紺野春菜氏（経済産業省 商務・サービスグループヘルスケア産業課 係長）
- ・講演2「ヤフーにおける『健康経営』～コンディションを整える～」
講師 市川久浩氏（ヤフー グッドコンディション推進室長）
- ・講演3「お客様満足を実現するための仕組みと取り組み」
講師 大泉智（会員 ファンケル）
西村和之氏（ファンケル 業務部バックオフィスG 課長）
- 10/23 中部地区例会 於：名古屋市消費生活センター [参加 30 名]
- ・講演「デジタルネイティブ層へのアプローチ」
講師 高橋竜子氏（資生堂ジャパン コンシューマーセンター窓口2 グループ
グループマネージャー）
- ・事例紹介「ミツカングループにおけるデジタルツール導入事例」
講師 柴田智香子氏（Mizkan Partners 管理本部総務部給与課主任）
石原一秀（執行委員 Mizkan Partners）
- 10/24 東京例会 於：明治安田生命保険新東陽町ビル [参加 113 名]
- ・全体報告
- ・講演1「認知症ケアスタッフのメンタルヘルス」
講師 吉田勝明氏（横浜相原病院 院長）
- ・講演2「CS と ES の相関性～職場の CS と ES を活性化させる絶対無二の方法について～」
講師 山田修司氏（リクルートライフスタイル 企画統括室 CS 推進部 CS カレッジ長
／CS クレイジーバンド 代表）
- 11/26 大阪例会（日本ヒープ協議会合同）&交流会 於：OMM ビル
[参加：ACAP 63 名 日本ヒープ協議会 13 名]
- ・講演1「お客様本位の業務運営の推進に向けて～コールセンターの果たす役割～」
講師 大寺純子氏（日本生命保険 お客様サービス部コールセンター長）
花田昌士（理事 日本生命保険）
- ・講演2「自分らしく社会とつながる～大阪サクヤヒメ賞に寄せて～」
講師 仁科あゆ美氏（大阪府男女共同参画推進財団 理事・本部長）
- ・交流会 [参加：ACAP 26 名 日本ヒープ協議会 9 名]
- 11/28 東京例会 於：トヨタ自動車東京本社 [参加 145 名]
- ・全体報告
- ・講演1「人が集まる部署にするために」
講師 植村知佐子（西日本副支部長 コンシェルジュ）
- ・講演2「持続可能な開発 SDG s とは
～利益の創造と社会への貢献を同時に実現していくためのノウハウ～」
講師 城宝薫氏（テーブルクロス 代表取締役）
- 2/26 大阪例会→※【中止】
- 2/27 東京例会→※【中止】
- 3/24 大阪例会→※【中止】
- 3/25 東京例会→※【中止】

◇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3G 「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 「SDG s (持続可能な開発目標) とお客様相談室の関わり」
- 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 「ISO10002 に基づく顧客対応マニュアルの作成と完成」
 第6G 「消費者部門の社会的責任推進の研究」
 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

2019年度開催日

●東京自主研究会・業種交流会

	1 G	2G	3G	4G	5G	8G	9G	10G	11G	12G	13G	流通・サービスG
4月	12	10	9	18	11	－	12	19	4	3	23	－
5月	23	15	9	23	9	17	17	17	－	8	28	8
6月	14	12	13	20	13	21	14	28	6	5	25	－
7月	8	10	11	5-6	11	19	12	24	4	3	24	10
8月	9	－	－	－	8	23	2	－	1	9	27	－
9月	13	6-7	12	19	27-28	20	13	20	5	4	11	11
10月	11	9	9	17	16	18	11	18	3	2	29	－
11月	8	13	14	21	14	15	8	15	7	6	26	13
12月	13	11	12	19	12	20	13	20	5	4	－	－
1月	10	22	16	30	9	17	10	17	9	8	28	22
2月	14	12	13	20	13	14	14	21	6	5	－	－
3月	13中止	11中止	－	12中止	12中止	－	－	－	5中止	4中止	12中止	11中止

<オープン自主研>

【8月】13G

【2月】流通・サービスG

<合同自主研開催>

【7月】10・13G

【2月】5G・11G

●西日本支部自主研究会・業種交流会

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

- 4/16 自主研究会・業種交流会レクチャー会（東京）
 5/30 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
 6/7 自主研究会・業種交流会リーダー会（東京）
 10/29 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
 1/23 自主研究会・業種交流会リーダー会（東京）
 1/28 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

- 5/24 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 事務局 [参加8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 佐藤喜次（研究所長 明治安田生命保険）
 - ・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、フリーディスカッション
ファシリテーター 島田延治（執行委員 JTB）
 - ・自主研究会活動紹介
- 6/4 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所 [参加10名]
- ・挨拶 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
 - ・講座1「消費者対応部門を取り巻く環境」
講師 村上直紀（執行委員 小林製薬）
 - ・講座2「進化度合いチェックマトリックスの使い方」
講師 斎木茂人（西日本支部長 日本ハム）
 - ・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
- 6/20 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 事務局 [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 佐藤喜次（研究所長 明治安田生命保険）
 - ・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 瀬戸明（執行委員 キリンホールディングス）
 - ・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）
 - ・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
- 9/3 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）
 - ・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」
 - ・質疑応答
- 9/19 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加6名]
- ・ご挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・ACAP 説明会（概要） 喜山洋子（事務局長）
 - ・講座1「消費者問題の歴史と消費者志向経営」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・講座2「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3「企業の対応事例等」
講師 沼田秀毅（執行委員 個人会員）
 - ・質疑応答とフリーディスカッション
ファシリテーター 駒谷直樹（執行委員 TOTO）
- 11/12 ミートアッププログラム（東京） 於：TOTO 会議室 [参加6名]
- テーマ「高齢者対応について」「SNS対応について」
- ・開会挨拶 中村利彦（理事 日本製粉）
 - ・企業事例

- 講師 伊藤亮太（執行委員 メルカリ）
- ・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）
- ・まとめ

- 2/5 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所 [参加 5 名]
- ・講座1「消費者対応部門を取り巻く環境」
講師 村上直紀（執行委員 個人会員）
 - ・講座2「進化度合いチェックマトリックス説明」
講師 斎木茂人（西日本支部長 個人会員）
 - ・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

- 7/3 ヤマトグループ関西ゲートウェイ見学会（大阪） [参加 26 名]
- ・解説・見学
 - ・講演「リコール・自主回収対応の最新動向と事前の備えについて」
講師 宇佐美志郎氏
(ヤマトロジスティクス リバースカンパニー リスクマネジメント営業部部長)
- 7/30 キリンビール横浜工場見学会（東京） [参加 38 名]
- ・レクチャー「キリンビール横浜工場の歴史・概要と CSV について」
講師 山本武司氏（キリンビール横浜工場 総務広報担当）
 - ・工場見学
- 9/11 アフラック生命保険コールセンター見学会（東京） [参加 28 名]
- ・レクチャー「アフラックの概要」
講師 酒井元紀（執行委員 アフラック生命保険）
 - ・レクチャー2「コールセンターの概要説明」
講師 澤木保宏氏（アフラック生命保険 コンタクトセンター統括部
東京コールセンター センター長）
 - ・施設見学
 - ・質疑応答
- 10/25 農林水産省 動物検疫所 関西空港支所（大阪） [参加 16 名]
- ・解説（歴史、業務内容、動物の係留施設の紹介など）
 - ・見学（検疫探知犬による手荷物検査、入国エリアにおける靴底消毒など）
 - ・質疑応答
- 11/22 石坂産業（くぬぎの森環境塾 大人の社会科見学コース）見学会（東京）
於：三富今昔村 [参加 30 名]
- ・オリエンテーション
 - ・リサイクル工場見学
 - ・昼食（地産地消の大人の給食）
 - ・三富今昔語りべ館（昭和の資料館へのタイムスリップ）
 - ・質疑応答・（見学先による）アンケート
- 2/7 アスクルコールセンター見学会（東京） [参加 34 名]
- ・レクチャー「会社概要・コールセンターの概要説明と取り組み、質疑・応答」
講師 蛭原一朗氏（アスクル カスタマーサービス&エンゲージメント統括部長）
 - ・コールセンター（お客様サービスデスク）、商品ショールーム、アスクルカフェ、オフィスづくりスタ
ジオ見学
 - ・質疑応答

◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム

- 6/25 第25回マインド・アップ講座 於：第一生命保険日比谷本店大会議室 [参加 17 名]
- 「“仕事と介護”をうまくこなす方法、教えます！」
- 講師 高野逸子（会員 アフラック生命保険）
- ・懇親会（有志）

- 8/23 第26回マインド・アップ講座 於：日本財団会議室 [参加26名]
「女性限定の世界カフェ」
『笑顔で仕事を続けていくために』（お客様サービス部門の業務における課題解決に向けて）
・懇親会（有志）
- 11/21 第27回マインド・アップ講座 於：ACAP 会議室 [参加14名]
「モチベーションアップ・スキルアップのために取り組んでいること」（フリーディスカッション）
ファシリテーター 藤脇智恵子（執行委員 第一生命保険）
・懇親会（有志）
- 2/5 第28回マインド・アップ講座 於：ACAP 会議室 [参加12名]
「仕事と子育てと… ～私の人生、自分らしく生きたいから～」
講師 中島愛（執行委員 朝日生命保険）
・懇親昼食会（有志）
- 3/12 第29回マインド・アップ講座→※【中止】

◇消費者関連部門長対象懇談会

- 11/22 消費者関連部門長向け消費者志向経営推進懇談会 於：ACAP 会議室 [参加8名 同行4名]
・開催挨拶
・講演1「ACAPの活動紹介」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
・講演2「消費者志向経営に関する消費者庁から見た企業の取組現状と期待」
講師 大森崇利氏（消費者庁 参事官（調査・物価等担当））
・講演3「消費者志向経営の取り組み（企業事例紹介）」
講師 西中直子氏（アサヒグループホールディングス 執行役員 品質保証部門 ゼネラルマネジャー）
・質疑応答・意見交換
コーディネーター 佐藤雄一郎（理事 産業能率大学）
・閉会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）

7. 広報・情報発信活動

◇ニュース・リリース

- 5/10 ACAP/N. R. 2019-1 新理事長に、村井正素（住友生命保険相互会社）を選任
- 7/11 ACAP/N. R. 2019-2 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」、今年度の募集を開始
ー最優秀作品には「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
- 7/18 ACAP/N. R. 2019-3 第5回「ACAP 消費者志向活動表彰」推薦受付を開始～社会に広く知らせたい、キラリと光る活動を募集～
- 1/15 ACAP/N. R. 2019-4 最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞を、三重県の後藤武志さんに授与
第35回2098年ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」、受賞作品決まる
- 1/15 ACAP/N. R. 2019-5 港区立港南中学校1年生の加藤美旺さんが、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

◇メディア・リレーション

- 5/21 村井理事長がニッポン消費新聞の丸田記者より理事長就任により取材を受ける
- 7/18 読売新聞（東京本社版）朝刊に「わたしの提言」募集記事掲載
- 8/5 村井理事長が日立発行「センター・レポート」掲載の座談会に出席
- 9/28 読売新聞（大阪本社版）朝刊に中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」募集記事掲載
- 10/4 日本経済新聞社生活情報部シニアライター礪哲司氏と広報委員との意見交換会を実施
- 1/22 相澤委員が物流ニッポン掲載の特集引越しの座談会に出席

◇WEB FORUM 配信（会員向け）

- 8/29 WEB FORUM 23号 配信

◇公式見解、パブリックコメント発信

- 意見募集14件を検討し、7件提出
- 7/16 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」

	て中間まとめ」に対する意見書を提出
8/29	消費者庁「第4期消費者基本計画の構成(案)」に対する意見書を提出
11/22	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)」に対する意見を提出
12/2	総務省「消費者保護ルールの検証に関するWG 報告書(案)」に対する意見を提出
12/20	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)」に関する意見を提出
1/23	消費者庁「第4期消費者基本計画(案)」に関する意見書を提出
1/31	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」に関する意見書を提出

8. その他組織別活動

◇東西執行会議等

11/20 東西理事・執行委員交流会 in 大阪 於：ACAP 大阪事務所

◇役員等研修会

4/5 役員等研修会(東京)・各組織分科会

4/23 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 4/5, 5/23, 6/5, 7/3, 8/7, 9/4, 10/2, 11/6, 12/2, 1/8, 2/5, 3/4(※中止)

委員会 消費者志向経営推進サイトのリニューアル、消費者関連部門長対象セミナー企画、パブリック・コメント対応・ガイドライン作成、テーマ別研修部会移管、女性活躍推進部会進捗確認 等

女性活躍 4/18, 7/3, 9/11, 2/5,

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 7/18

研修部会 テーマ別新規研修の企画実施、企業研修委員会への移管について 等

総務 4/5, 4/24, 6/4, 7/2, 8/6, 9/3, 10/1, 11/5, 12/3, 1/9, 2/4, 3/3(※中止)

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、会員制度見直しの検討 等

広報 4/5, 5/17, 6/7, 7/5, 7/26, 8/2, 9/6, 10/4, 11/1, 12/6, 1/17, 2/7, 3/6(※メール審議)

委員会 機関誌「FORUM」掲載記事検討・発行、ホームページリニューアルの検討・テキスト作成・デザインの確認・BOTAN と打ち合わせ、ホームページ更新、会員交流カフェのスレッド検討、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 4/5, 4/19, 5/31, 6/28, 7/26, 8/30, 9/27, 10/18, 11/13, 12/20, 1/31, 2/28, 3/27(※中止)

啓発 7/26 立正大学 ACAP 講座説明会、8/30, 2/28 大東文化大学 ACAP 講座説明会、大学講座講師選定・講座管

委員会 理・出前講座講師選定・実施、小学校公開講座実施、「わたしの提言」募集・審査・表彰、消費生活展への参加、消費者啓発資料常設展示コーナー管理運営、製品・パネル展示事例収集、バーチャル(工場)見学サイト・従業員への消費生活教育サイト更新 等

企業研修 4/5, 5/21, 6/26, 7/19, 8/30, 9/27, 10/25, 11/29, 12/25, 1/24, 2/28(※中止), 3/27(※中止) 各研修の反省と
委員会 カリキュラム検討、スケジュール検討、テーマ別研修部会移管によるチーム編成の検討、宿泊研修休止検討 等

交流活動 4/5, 5/28, 8/8, 10/2, 11/6, 11/18, 12/11, 1/7, 3/2/

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 4/5, 4/25, 5/30, 6/27, 7/25, 8/5, 8/29, 9/26, 10/24, 11/28, 12/11, 2/27(※中止), 3/25(※中止)

委員会 東京例会・施設見学会・記念講演会・会員交流会等の企画・運営、新入会員研修会プログラムの見直し、フォローアップ研修の見直し・ミートアッププログラムの検討・実施、自主研究会・業種交流会の運営管理、その他会員対象の活動のあり方について検討 等

西日本支部 5/28, 6/26, 7/23, 8/27, 9/25, 10/29, 11/26, 1/16, 2/26(※中止), 3/24(※中止)

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 等

西日本支部 12/9

企画会議 次年度支部方針・予算・体制検討

西日本支部 6/26, 10/10, 12/3, 2/7, 3/25

啓発・交流 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
部会 示の新規開設、出前講座の企画・検討・運営 等

西日本支部 5/24-25, 7/26, 8/30, 10/1, 1/31, 2/14 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	6/7, 8/2, 10/4, 12/4, 2/7,
会員活動 部会	大阪例会の企画・運営、自主研究会・業種交流会のあり方・運営の検討、自主研究会・業種交流会リーダー会の企画・運営、施設見学会の企画・運営 等
西日本支部	4/16, 5/21, 6/18, 7/11, 8/31, 9/19, 10/23, 11/9, 12/17, 2/4
中部地区 部会	ACAP・東海お客さま相談研修会合同セミナー、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	4/25, 5/23, 6/21, 7/18, 9/13, 10/17, 11/22, 2/15
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

40 周年プロジェクト

4/12, 5/29, 7/4, 8/26

40 周年未来プロジェクト

10/30, 11/25(ワークショップ), 12/5, 1/10, 2/20, 3/5

IV付表

ACAP 2019年度記事掲載リスト

(一般紙)

日付	掲載紙名	見出し
2019/7/18	読売新聞・東京本社	消費者問題の論文募集
2019/9/28	読売新聞・大阪本社	「消費生活」テーマに中学生に作文募る

(専門紙)

日付	掲載紙名	見出し
2019/5/1	ニッポン消費者新聞	ACAP調査 消費者から苦情「減った」企業活動
2019/6/1	ニッポン消費者新聞	ACAP来年40周年 SDGs達成への貢献めざす 消費者志向経営推進など三つの運営基本方針 村井 正素さん（公益社団法人消費者関連専門家会議・新理事長）
2019/9/16	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35回2019年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」
2019/11/1	ニッポン消費者新聞	東京都消費者月間 消費者・事業者・行政連携「交流フェスタ」
2020/1/1	ニッポン消費者新聞	創立40周年、消費者志向経営推進 SDGs達成へ寄与する活動展開 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 村井 正素
2020/1/1	日本消費経済新聞	消費者志向経営」の推進のために 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 村井 正素 分野を超えたパートナーシップの活性化へ 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
2020/2/1	ニッポン消費者新聞	ACAP創立40周年へ 消費者志向経営推進を提唱 ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」五作品表彰 「わたしの提言」ACAP理事長賞 天野尚輝さん 聴覚障害者の消費生活、困難点を提示
2020/2/11	物流ニッポン	座談会 特集引越越し 消費者へ周知少しずつ 移動の時期、流動的に 消費者関連専門家会議 相澤和子氏
2020/3/1	ニッポン消費者新聞	消費者志向活動を表彰 ACAP、今年で5回目 「特別章」含む5つの活動例を選定

(専門誌・一般誌)

日付	掲載誌名	見出し
2019/4/20	全日本冠婚葬祭互助協会 互助会通信	消費者志向経営及び消費者対応に関する講演会を有識者2名を迎え開催 講演要旨「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」 （公社）消費者関連専門家会議専務理事 坂倉忠夫氏
2019/5/1	消費と生活2019年5・6月号	ワイド特集 企業の消費者志向経営は進んだのか？ ホームページを活用前回調査8割増 ACAP企業における消費者対応体制調査
2019/7/1	消費と生活2019年7・8月号	産廃企業で見せる五感経営で変革 新理事長に村井氏（住友生命）ACAP2019年度定時総会・理事会報告 ACAP中学生を対象の消費者問題作文コンクール
2019/1/1	消費と生活2020年1・2月号	一層の双方向コミュニケーションの深化を 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 村井 正素氏 お知らせ ACAP賀詞交歓会
2020/3/1	消費と生活2020年3・4月号	消費者志向経営とエシカル消費の推進 2020消費者志向経営トップセミナー ACAPが新春講演会&賀詞交歓会 消費者問題に関する「わたしの提言」表彰 消費者志向活動章4つの活動が受賞 第5回ACAP消費者志向活動表彰

(その他)

日付	掲載誌名	見出し
2019/9/9	公募ガイド2019年10月号	第35回2019年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集 中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」
2019/9/24	日立グローバルライフソリューションズ センターレポートNo.145	座談会「消費者庁設立10周年」 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）理事長 村井正素

(WEB等)

日付	媒体名	見出し
2019/8	公募ガイド	第35回2019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」
2019/8	登竜門	第35回2019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》
2019/12/16	国民生活センター WEB版国民生活 2019年12月号	企業の消費者志向経営の推進とSDGsへの取り組み

ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事13名 監事3名

2020年3月31日

理事長(代表理事)	村井正素(住友生命保険)	専務理事(業務執行理事)	坂倉忠夫(個人会員)
理 事	植村知佐子(コンシェルジュ) 佐藤雄一郎(産業能率大学) 西部雅彦(三菱自動車工業)	小原裕子(ビジョン) 神宮字慎(ハウス食品) 羽鳥敏彦(アサヒビール)	齋木茂人(個人会員) 谷一暢樹(TOTO) 花田昌士(日本生命保険)
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 14名 女性活躍推進部会 7名	委員長	佐藤雄一郎(産業能率大学)	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) 高木秀敏(ニトリ)	川野洋治(個人会員) 中島 愛(朝日生命保険)	楠原啓司(楽天) 中村 哲(個人会員)
	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)	高野逸子(アフラック生命保険)
●総務委員会 8名	委員長	花田昌士(日本生命保険)	副委員長	村松義彦(日清オイリオグループ)
	委 員	川辺眞理(個人会員) 早川 清(小岩井乳業)	久野和彦(テーブルマーク) 奈良正夫(湖池屋)	鈴木清隆(個人会員) 竹内牧子(全日本トラック協会)
	委員長	小原裕子(ビジョン)	副委員長	川田 隆(個人会員) 中西信夫(個人会員) 柳原由華子(個人会員)
●広報委員会 9名	委 員	伊藤 聡(味の素) 山下俊章(かんぽ生命保険)	稲田英樹(SMBC日興証券) 今井竜司(ライオン)	長良雄一(第一生命保険)
	委員長	羽鳥敏彦(アサヒビール)	副委員長	川島百合子(ナノスタイル)
	委 員	安齋明義(中古二輪自動車流通協会) 田中真理子(アルソア本社) 堀 茂(アキレス)	石原多恵子(東洋ライス) 平野利枝(タカラミーアイビス) 松本未知(コーセーコスメポート)	岩澤紀子(個人会員) 福島寛之(個人会員) 宮澤晶子(ジュリーク・ジャパン)
●消費者啓発委員会 14名	委員長	谷一暢樹(TOTO)	副委員長	小川研(サッポロビール)
	委 員	相澤和子(個人会員) 酒井由香(ジーネクスト) 原 弘行(ユニ・チャーム)	荒川 弘(個人会員) 里 淳子(センショールディングス) 紅田美恵子(個人会員)	奥村直和(プリヂストン) 谷本 清(個人会員) 松岡信行(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)
●企業研修委員会 15名	委 員	東 仁美(積水化学工業) 坂田祥治(明治安田生命保険)	江口晃代(日本生命保険) 櫻井拓子(花王)	片岡康子(楽天) 鈴木 裕(太陽生命保険)
	委員長	中村利彦(日本製粉)	副委員長	住 正宏(森永乳業)
	委 員	伊藤 亮太(メルカリ) 近藤 修(個人会員) 嶋倉順子(日本ロレアル) 名越まさ代(サントップロジテム) 丸田美恵(トヨタ自動車)	梅村 隆(個人会員) 酒井元紀(アフラック生命保険) 島田延治(JTB) 沼田秀毅(個人会員) 武藤律哉(JPメディアダイレクト)	小林治夫(住友生命保険) 酒井由香(ジーネクスト) 鈴木隆一(イトーヨーカ堂) 野上田縁(損害保険ジャパン日本興亜)
●交流活動委員会 10名	委員長	中村利彦(日本製粉)	副委員長	住 正宏(森永乳業)
	委 員	伊藤 亮太(メルカリ) 近藤 修(個人会員) 嶋倉順子(日本ロレアル) 名越まさ代(サントップロジテム) 丸田美恵(トヨタ自動車)	梅村 隆(個人会員) 酒井元紀(アフラック生命保険) 島田延治(JTB) 沼田秀毅(個人会員) 武藤律哉(JPメディアダイレクト)	小林治夫(住友生命保険) 酒井由香(ジーネクスト) 鈴木隆一(イトーヨーカ堂) 野上田縁(損害保険ジャパン日本興亜)
	委員長	中村利彦(日本製粉)	副委員長	住 正宏(森永乳業)
●会員活動委員会 21名	委員長	中村利彦(日本製粉)	副委員長	住 正宏(森永乳業)
	委 員	伊藤 亮太(メルカリ) 近藤 修(個人会員) 嶋倉順子(日本ロレアル) 名越まさ代(サントップロジテム) 丸田美恵(トヨタ自動車)	梅村 隆(個人会員) 酒井元紀(アフラック生命保険) 島田延治(JTB) 沼田秀毅(個人会員) 武藤律哉(JPメディアダイレクト)	小林治夫(住友生命保険) 酒井由香(ジーネクスト) 鈴木隆一(イトーヨーカ堂) 野上田縁(損害保険ジャパン日本興亜)
	委員長	中村利彦(日本製粉)	副委員長	住 正宏(森永乳業)
●西日本支部 44名	支部長	齋木茂人(個人会員)	副支部長	植村知佐子(コンシェルジュ)
	支部運営 1名	運営幹事	朝倉公治(個人会員)	神宮字慎(ハウス食品)
	啓発・交流部会	部会長	神宮字慎(ハウス食品)	馬場新一(個人会員)
18名	担当委員	大塚郁子(月桂冠)	玉置伸次(アイゼン)	野口昌則(個人会員)
	運営幹事	新居由莉(イカリ消毒)	上野理恵(江崎グリコ)	上岡正典(加藤産業)
	部会長	田中義雄(パナソニック)	中本貴司(伊藤ハム米久ホールディングス)	永井早緒梨(イカリ消毒)
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)
	運営幹事	河浦阿都雄(レナウン)	志賀義人(日本ハム)	島谷剛成(ダイハツ工業)
	部会長	齋木茂人(個人会員)	副部会長	信原正和(大阪いずみ市民生活協同組合)
会員活動部会 11名	担当委員	田丸成彦(個人会員)	尾松真次(ミズノ)	加藤雅也(関西テレビ放送)
	運営幹事	大井明子(ハウス食品)	戸倉光明(個人会員)	重富一紘(個人会員)
	部会長	石原一秀(Mizkan Partners)	副部会長	村上直紀(小林製薬)
九州地区部会 4名	部会長	藤谷博子(新日本製薬)	副部会長	久保田一博(高橋酒造)
	運営幹事	首藤晃一(菅乃屋ミート)	松延貴弘(やまやコミュニケーションズ)	
	部会長	藤谷博子(新日本製薬)	副部会長	久保田一博(高橋酒造)
●ACAP研究所	担当/西部雅彦(三菱自動車工業)	所長/佐藤喜次(明治安田生命保険)		
	特別顧問	高 巖(麗澤大学大学院経済研究科教授)	顧問	島谷克史(個人会員)
	事務局長	喜山洋子		

■研究活動				
◆グローバル・メディア情報研究会	リーダー	中野則行(個人会員)		
	メンバー	大泉智(ファンケル)	大橋潤二(明治)	加藤淳子(特任研究員 明治安田生命保険)
		嶋倉順子(日本ロレアル)	坪井悦子(大塚製薬)	西村和之(特任研究員 ファンケル)
		原弘行(ユニ・チャーム)	山崎桂子(日本ロレアル)	前川正(オブザーバー 個人会員)
◆消費者のくらしの安全を考える研究会	リーダー	所真里子(個人会員)		
	メンバー	岩澤紀子(個人会員)	梅村隆(個人会員)	大西二郎(個人会員)
		駒谷直樹(TOTO)	鈴木秀行(ラビース)	高木秀敏(ニトリ)
		林秀樹(個人会員)	仲屋宏(ジュビタ・ショップチャンネル)	
◆消費者対応部門における高齢者対応研究会	リーダー	佐藤喜次(明治安田生命保険)		
	メンバー	池田史子(ダイアナ)	上島悦子(資生堂ジャパン)	田中新(特任研究員 郵便局物販サービス)
		田中美津子(アサヒグループ食品)	津田純一(ダイアナ)	名取哲郎(日本経済新聞社)
		原弘行(ユニ・チャーム)	平野利枝(タカラミーアイビス)	森敏章(特任研究員 アクサ生命保険)
		山下健一郎(郵便局物販サービス)	村井正素(オブザーバー 住友生命保険)	
◆会員企業の自社従業員への「消費生活教育」推進の研究会	リーダー	小林治夫(住友生命保険)		
	メンバー	坂田祥治(明治安田生命保険)	佐藤雄一郎(産業能率大学)	須之内たか美(特任研究員 住友生命保険)
		田中義雄(パナソニック)	山下健一郎(郵便局物販サービス)	
■調査活動	リーダー	畠中道雄(個人会員)		

事業者相談事業グループ

2020年3月31日

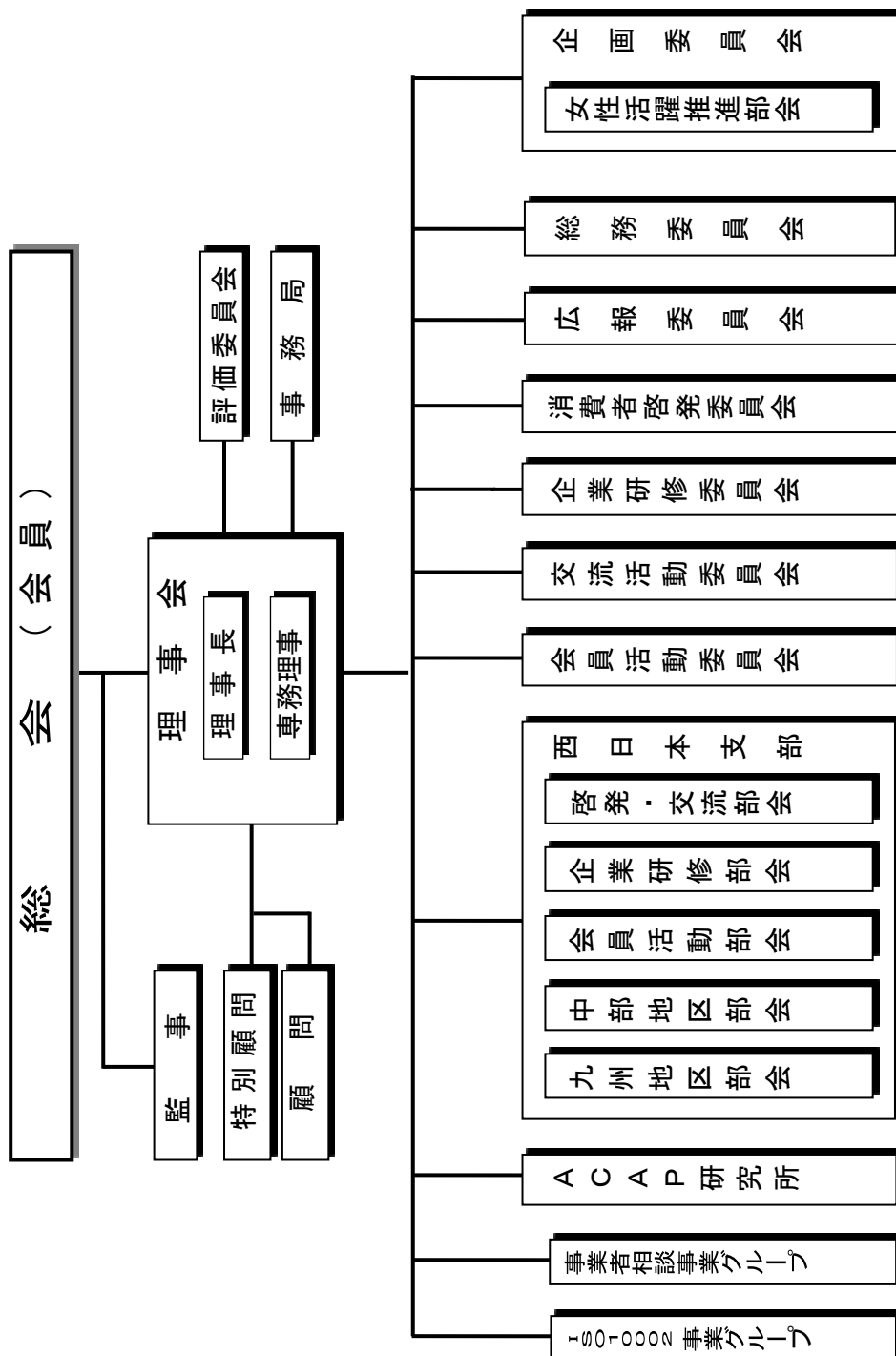
リーダー	相澤和子(個人会員)	長谷川公彦(個人会員)		
サポーター	川辺真理(個人会員)	斎木茂人(個人会員)	榮井彰成(個人会員)	鈴木清隆(個人会員)
	高倉孝生(個人会員)	田中美津子(アサヒグループ食品)	谷一暢樹(TOTO)	谷本清(個人会員)
	西部雅彦(三菱自動車工業)	羽鳥敏彦(アサヒビール)	紅田美恵子(個人会員)	松尾正二郎(個人会員)
	松岡信行(個人会員)	三木繁(個人会員)	村井正素(住友生命保険)	

ISO10002 事業グループ

2020年3月31日

■ISO10002 事業グループ				
◆企画・普及チーム	リーダー	松倉英夫(個人会員)		
	メンバー	松倉英夫(個人会員)		
		小澤和裕(個人会員)	笠原浩児(森永製菓)	小林和彦(個人会員)
		鍋嶋詢三(個人会員)	畠中道雄(個人会員)	原弘行(ユニ・チャーム)
		森暁司(個人会員)	森本健一(個人会員)	
◆講座・構築支援チーム	リーダー	森暁司(個人会員)		
	メンバー	畠中道雄(個人会員)	升、稲子(個人会員)	松倉英夫(個人会員)
◆審査チーム	リーダー	森暁司(個人会員)		
	第三者意見書発行審査員	小澤和裕(個人会員)	小林和彦(個人会員)	鍋嶋詢三(個人会員)
		長谷川公彦(個人会員)	畠中道雄(個人会員)	升、稲子(個人会員)
		松倉英夫(個人会員)	森本健一(個人会員)	

2019年度ACAP組織図



2019（令和元）年度

事業活動記録

2020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 <https://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