

# ACAP HISTORY

1980年 昭和55年 ~ 1986年 昭和61年

	出来事	内容
1980年 10月	任意団体としてACAP設立	16日、東京・市ヶ谷の私学会館で ACAP 設立総会が開かれた。設立準備会代表幹事の柚木英夫氏が初代理事長に、また専務理事(代行)として、タイムライフブックスの佐藤知恭氏を選出。総会時の正会員は152名(125社)。特別会員は47名、維持会員(現在の賛助会員)は43社。(写真①)
	12月 関西部会発足	11月に関西地区会合が開かれ、12月に関西部会が成立。(写真②)
	機関誌「FORUM」を創刊	機関誌『ACAP Forum』が16ページで創刊された。当年度中に9回発行された。
1981年 1月	第1回ACAPサロンを開催	サロンは「自由に意見交換できる場」というイメージから名付けられた。この名は翌年2月まで続き、以降、月例研究会、例会と改められた。
	6月 初のACAPセミナーを開催	企業の消費者部門に配属されて比較的日の浅い人を対象に開催した。現在の研修の前身に当たる。
1982年 3月	ラボ活動がスタート	ラボは会員による自主研究活動で、現在の自主研究会。当初は①消費者部門はどうあるべきか、②企業としての消費者啓発、消費者教育をどう進めるべきか、③消費者と企業のコミュニケーション・ギャップをどう埋めるか、④商品テストのあり方についての4つのテーマのもとに研究グループが結成された。
	11月 関西支部発足	関西部会を発展的解消し、関西支部が発足。
1983年 5月	第1回ACAPフェスティバル(消費者啓発展)開催	「ACAPならではの」立場で、行政、消費者、企業との新しい形の交流を求めて、「消費者の日」をより一層意義のあるものにしようと5月31日に開催。企業や業界団体が消費者向けに作成した消費者啓発資料の展示を中心とし、ビデオやフィルムの上映、講演を実施。(写真③)
1984年 11月	施設見学会スタート	初の見学会は横浜税関。関西支部は神戸税関を見学。
1985年 4月	社団法人消費者関連専門家会議設立	9日 東京・私学会館で臨時総会および設立総会を開催。任意団体の解散を宣言するとともに、社団法人消費者関連専門家会議の設立を宣言。新生 ACAP の初代理事長には柚木英夫氏が続投、専務理事には土居敬和氏を選任。会員数は正会員260名(200社)、維持会員61社、準会員7名、特別会員64名の計392名。
	5月 社団法人消費者関連専門家会議設立許可	25日、中曽根康弘内閣総理大臣から正式許可。6月3日に法務局への登記完了。6月11日には設立許可祝賀会を開催。(写真④)
	10月 創立5周年記念ACAP賞論文表彰式を実施	5周年記念事業の一環として募集した消費者問題に関する優秀論文の受賞者が表彰された。以降、ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集として実施。
1986年 3月	新メンバーサロン開設	1年間に正会員の4分の1強が人事異動で交代するため、新会員対象にACAPの事業・活動を紹介するオリエンテーションを開始。



設立総会レポートを特集とした機関誌「FORUM」創刊号



① 東京・市ヶ谷の私学会館で開催された設立総会



② 現在の西日本支部に当たる関西部会がスタートした

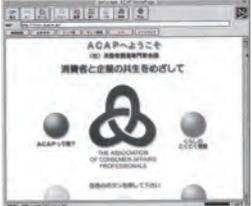
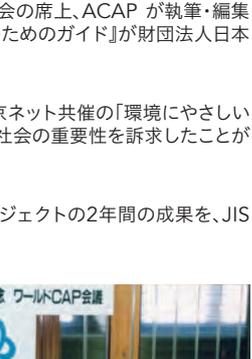


③ ACAPフェスティバルには416名が入場した

1988年 昭和63年 ~ 2003年 平成15年

## 出来事

## 内容

1988年 11月	『消費者対応実務事典』を刊行	企業の消費者対応レベルの向上を目的に、企業の第一線担当者ら95名が分担執筆。各業界における消費者問題の理解と解決に必要な事項、用語を広く取り上げ、その対応まで含めた。ACAP 編集、法令総合出版発行。	
1989年 11月	日韓CAP交流会を開催	ACAPと同種団体である韓国の OCAP 一行26名が来日。約1週間滞在し、その間 ACAP 加盟企業を精力的に視察したほか、食品グループ、役員らと懇談した。(写真⑤)	
1990年 10月	創立10周年記念式典・ワールドCAPを開催	16日、東京・大手町の経団連会館・国際会議場で、招待者・会員300名が出席して盛大に開催。初のワールドCAP会議は、田島会長が議長となり、アメリカ、イギリスのSOCAP、韓国のOCAP各理事長と石田理事長がスピーカーとなって「ボーダレス時代の消費者対応」をテーマに実施された。(写真⑥)	
1993年 6月	初の記者懇談会を開催	24日、東京のアサヒビル吾妻橋ビル会議室で新聞記者、ジャーナリスト16名とACAP役員11名が出席して、初の懇談会をもった。	
1995年 4月	OB準会員制度	24日、東京のアルカディア市ヶ谷で通常総会を開催、定款が改正され、OB準会員制度が採用された。	
1997年 6月	初のACAP出前講座開催	24日、相模女子短期大学部において、初の出前講座を開催。	
1998年 1月	ACAPホームページを開設	1997年8月にACAPの独自ドメイン( <a href="http://www.acap.co.jp">http://www.acap.co.jp</a> )を取得し、翌年1月に情報化時代に即応するためにACAPホームページを開設。	
1999年 6月	経済企画庁・ACAP会員企業トップとの懇談会を開催	8日、経済企画庁主催の懇談会が、霞が関の東海大学校友会館において、消費者問題に関する意見交換を主目的として開催。経済企画庁からは堺屋太一長官など13名、ACAP の理事・監事所属企業の会長・社長ら40名、並びに田島会長以下常任理事11名が出席した。(写真⑦)	
7月	初のACAP消費者啓発資料常設展示コーナーを大阪府に開設	13日、「生活情報ぷらざ」としてリニューアルオープンした大阪府消費生活センターに、初の「ACAP消費者啓発資料常設コーナー」を開設。8月30日には堺屋経済企画庁長官が同コーナーを視察。	
2000年 5月	『お客様相談室』を刊行	創立20周年記念事業の一環として、『お客様相談室』を日本能率協会マネジメントセンターから刊行。執筆から編集までACAPが担当し、企業の消費者部門の役割、実務などについて分かりやすく解説。	
10月	宣言「21世紀に向けた消費者対応部門のあり方」を策定	創立20周年記念式典において、宣言「21世紀に向けた消費者対応部門のあり方」を発表。	
2001年 10月	財団法人日本規格協会の「標準化文献賞奨励賞」を受賞	15日、JA ホールで開催された平成13年度標準化と品質管理全国大会の席上、ACAP が執筆・編集した『苦情対応マネジメントシステムの指針 解説とマニュアル作成のためのガイド』が財団法人日本規格協会「標準化文献賞奨励賞」を受賞。	
2002年 3月	「第1回東京都生活文化局長賞」を受賞	5日、都庁都民ホールにおいて、東京都とグリーンコンシューマー東京ネット共催の「環境にやさしい商品・サービスを考える集い」が開催され、ACAP は各企業に循環型社会の重要性を訴求したことが認められ、「第1回東京都生活文化局長賞」を受賞した。	
2003年 5月	「JIS Z 9920『苦情対応マネジメントシステム』社内構築のための手順」を編纂	JIS Z 9920『苦情対応マネジメントシステムの指針』普及・啓発プロジェクトの2年間の成果を、JIS『苦情対応 MS』社内構築の手順・ワーキンググループがまとめた。	

実務性が高いことが特徴の「消費者対応実務事典」

開設時のACAPホームページ(機関誌FORUM98.1号外より)

創立20周年記念事業として刊行した「お客様相談室」

## 消費者関連専門家会議設立許可祝賀会



④ 5月に正式な設立許可を受け、6月に盛大に祝賀会を開催した



⑤ OCAPメンバーと積極的に意見交換した



⑥ 初のワールドCAP会議

出来事

内容

2003年 7月	ACAP「消費者対応部門」進化度合いチェックマトリックス表を作成	消費者対応部門の機能について、現状を把握し、自己評価するためのツールとしてマトリックス表を開発。	 <p>「消費者教育・啓発に関して」を特集した創刊号</p>
2004年 4月	大東文化大学・専修大学でACAP講座を開講	社会貢献の取り組みの一環として、大東文化大学と専修大学から依頼を受け、14日に大東文化大学で、16日には専修大学で単位認定となるACAP講座を開講。	
2006年 4月	関西支部を西日本支部に改称	19日、通常総会で定款の一部改正が行われ、関西支部の名称を西日本支部とした。	
2007年 4月	ACAP研究所設立	消費者関連分野の高い専門性を有する研究機関として設立された。6月5日にはACAP研究所設立記念シンポジウムを開催。(写真⑧)	
2008年 3月	ACAP研究所ジャーナルを発行	ACAP研究所の研究活動の成果を会員ならびに社会へ発信するツールとして、創刊号を発行。	
2009年 9月	ISO 10002/JIS Q 10002ガイドライン本を出版	JIS 研究会よりJIS Q 10002の普及啓発のために「苦情対応マネジメントシステム構築のためのガイドライン」を日本規格協会より発行。	
12月	ACAP消費者啓発資料を作成	ACAP 初の取り組みとして、会員企業各社の共通課題に注目し、会としての消費者啓発資料として「食品を虫の害から守るために」を発行。以後、「住まいをカビトラブルから防ごう!」、「知って安心! 食品表示とマーク」を作成。	
2010年 4月	ACAPの新ロゴを発表	21日、通常総会で親しみやすいデザインとした新ロゴを発表。	
10月	「宣言2010」を発表	創立30周年を機に、ACAPの果たすべき役割を一層明確にするために、「消費者と企業の共生をめざして」として「宣言2010」を発表。	
2011年 4月	大阪事務所を開設	1日、西日本支部の拠点として大阪市中央区に大阪事務所を開設。	
5月	「ACAP賞」を創設	企業の消費者志向経営を通じ、健全な消費社会を実現するために尽力された関係者の功績を讃える「ACAP賞」を創設。30日、三田共用会議所で開催された消費者庁消費者月間シンポジウムで、初の民間表彰「ACAP賞」の表彰式が執り行われた。	 <p>やさしい構築手順と自己適合宣言の事例を副題とした</p>
2012年 4月	公益社団法人に移行	1日、社団法人から公益社団法人に移行。	
5月	平成24年度消費者支援功労者表彰「内閣総理大臣表彰」を受賞	平成24年度消費者支援功労者表彰において、ACAPが「内閣総理大臣表彰」を受賞。28日、総理大臣官邸で表彰式が執り行われ、野田内閣総理大臣より佐分理事長に表彰状が授与された。(写真⑨)	 <p>ACAP暮らしのお役立ち冊子として発行した</p>
12月	「消費者目線獲得のための研修」を実施 消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会を開催	消費者庁職員を対象とした研修を会員企業で実施。 5日、消費者庁より阿南長官をはじめ同庁幹部14名、会員企業役員12名が出席し、初開催。(写真⑩)	
2013年 3月	消費者対応の国際規格【ISO 10002/JIS Q 10002】「第三者意見書」発行事業をスタート	ISO 10002/JIS Q 10002を構築し、規格に適合していることを対外的に示す手段として、当該企業・団体が「自己適合宣言」をすることを推奨する目的で、宣言における支援文書である「第三者意見書」の発行を開始。	
11月	「消費者志向経営トップセミナー」を開催	21日、経団連会館国際会議場において、企業経営層を対象とした「消費者志向経営トップセミナー」を初開催。以後、毎年、日本経済団体連合会、消費者庁との共催で実施。(写真⑪)	



⑦ 堺屋経済企画庁長官と会員企業トップが懇談した



⑧ 191名が出席して開催されたACAP研究所設立記念シンポジウム



⑨ 総理大臣官邸において表彰状が授与された

## 2014年 平成26年 ~ 2020年 令和2年

出来事	内容	
2014年 3月 10月	ACAP消費者教育支援基本方針・消費者教育支援行動基準を制定 会員制度改定・一般会員を創設	消費者教育推進法の施行を受け、ACAPが取り組む消費者教育支援の基本方針と行動基準を制定。 1日、会員制度を改定し、準会員を個人会員に名称変更。消費者問題に関心のある学生や消費者を対象とした一般会員を創設。
2015年 5月 10月	ACAPバーチャル工場(施設)見学サイトを公開 経済産業省工業標準化事業表彰「経済産業大臣表彰(組織)」を受賞	学校教育での消費者教育支援として、生産現場を疑似体験できる「バーチャル工場(施設)見学」サイトをACAPホームページに公開。 苦情対応マネジメントシステム構築・普及活動への取り組みが認められ、工業標準化事業表彰において、「経済産業大臣表彰(組織)」を受賞。(写真②)
11月	「ACAP消費者志向活動表彰」制度を創設	企業や団体、個人が行う活動のうち、消費者志向経営の推進、またはこれを支援する観点から、称賛に値するものを「消費者志向活動章」として表彰する「ACAP消費者志向活動表彰」制度を創設。
2016年 1月 10月	「ACAP理念」を策定 消費者志向経営推進組織へ参加	創立35周年を機に、Mission【使命】、Vision【目指す姿】、Value【行動指針】をまとめた「ACAP理念」を策定。 事業者団体、消費者団体、消費者庁で構成される「消費者志向経営推進組織」の中心メンバーとして参加。(写真③)
2017年 7月	「ACAP消費者志向経営推進ステップシート」を公開	自社の現状確認や計画策定、活動の推進、評価などへの活用を目的に、企業における消費者志向経営の推進状況を確認するためのシートを公開。
2019年 6月	「ACAP Model」を作成	消費者志向経営とSDGsの関係、ACAPの役割を明確にした概念図「ACAP Model」を作成。
2020年 4月	ACAPホームページリニューアル公開	1日、全面リニューアルしたACAPホームページを公開。スマホ・タブレット対応とした。



インターネットを通じて工場見学を疑似体験



⑩ 積極的な意見交換が行われた懇談会



⑪ 消費者志向経営の推進に向けて開催



⑫ 経済産業副大臣より表彰状が授与された



⑬ 中心メンバーとして「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」に協力