

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

2020 (令和2) 年度  
(2020年4月~2021年3月)

## 事業活動記録



－ 2020 年度事業活動記録 目次 －

I ACAP の現況・・・1	◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表彰・・・15
1. 会員の状況・・・1	◇ACAP 消費者志向活動表彰・・・16
2. 財務状況・・・1	
3. 外部委員等・・・1	
4. 後援・協賛・・・2	5. 消費者志向経営のための支援事業・・・16
	◇ISO/JIS Q 10002 普及のための活動・・・16
II 組織運営・・・3	◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談 16
1. 定時総会・・・3	
2. 理事会・・・3	6. 会員の資質向上のための事業・・・17
3. 監査等・・・4	◇例会・・・17
4. 新型コロナウイルス感染症拡大への対応 (方針発表)・・・4	◇自主研究会・業種交流会・・・18
5. 助成支援金申請・・・4	◇会員対象研修・・・19
6. 災害義援金募集・・・4	◇会員対象ネット配信講座等・・・20
	◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム・20
III 事業活動・・・5	
1. 消費者問題に関するセミナー事業・・・5	7. 創立 40 周年記念事業・・・21
◇シンポジウム・オープン講座・・・5	◇記念シンポジウム・・・21
◇行政・団体等との共催講座・・・5	◇記念式典・・・21
◇出前講座・・・5	◇ACAP の 10 年後のありたい姿と活動コンセプト・・・21
◇講師派遣・・・7	◇創立 40 周年記念特別号発行・・・21
◇企業向けセミナー<消費者対応部門向け実務研修>8	◇創立 40 周年記念サイト公開・・・22
◇ // <ISO/JIS Q 10002 普及のための研修>・・・10	◇40 周年功労者表彰・・・22
2. 消費者問題に関する啓発展示事業・・・11	8. 広報・情報発信活動・・・22
◇常設展示コーナー・啓発資料の提供・・・11	◇ニュース・リリース・・・22
◇消費者啓発展への出展・参加・・・11	◇メディア・リレーション・・・22
	◇会員向けメールニュース配信・・・23
3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業 11	◇WEB FORUM (会員向け)・・・23
◇研究会の開催・・・11	◇公式見解、パブリックコメント発信・・・23
◇自主調査・・・12	
◇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・・・12	9. その他組織別活動・・・23
◇消費者行政・消費者団体・海外団体等との交流事業・・・12	◇各組織 会議・・・23
◇外部会合への委員等派遣・・・13	
◇消費者関連情報の提供・・・15	IV 付表・・・
◇ホームページでの情報提供・・・15	ACAP2020 年度記事掲載リスト・・・25
	ACAP2020 年度役員・執行体制・・・27
4. 消費者問題に関する提言事業・表彰事業・・・15	ACAP2020 年度組織図・・・29
◇消費者庁消費者支援功労者表彰・・・15	

## 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
2020/4/15	701	545	84	5	32	0	822
2020/5/20	701	544	83	5	34	0	823
2020/6/17	696	542	83	5	35	0	819
2020/7/15	695	543	82	5	35	0	817
2020/8/19	695	543	82	5	36	0	818
2020/9/16	696	544	82	5	35	0	818
2020/10/21	694	542	82	5	36	0	817
2020/11/19	694	542	83	5	36	0	818
2020/12/16	694	542	84	5	38	0	821
2021/1/20	695	543	84	4	38	0	821
2021/2/17	694	543	85	4	38	0	821
2021/3/17	695	543	85	4	37	1	821

### 2. 財務状況

2020年度は、年初予算経常収支▲7,572千円（戦略投資として創立40周年記念事業費用3,969千円含む）の計画でスタートした。収入面では、新型コロナウイルス感染症の影響を大きく受け、夏以降はWEBを活用したオンラインによる事業活動を展開したものの、研修や事業者相談事業において中止や規模縮小を余儀なくされたことによる事業収入減、会員数の減少などにより収入が大きく減少した。一方、持続化給付金など各種補助金の雑収入があり、最終的に100,757千円の収入（対予算▲12,253千円）となった。支出面では、事業のオンライン化や在宅勤務のためWEB関連の通信機器や通信料の増加があったものの、事業活動の縮小による費用減少と費用削減努力、創立40周年記念事業の縮小により、最終的に101,663千円の支出（対予算▲18,919千円）となった。この結果、単年度経常収支は▲906千円（対年初予算+6,666千円）、創立40周年記念事業費用を除くと+1,374千円（対予算+4,978千円）となった。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。

<主な財務数値>

- ・一般正味期末財産 66,314,158円（前年度比413,031円減）
- 資産合計 79,721,206円（前年度比9,024,506円減）
- 負債合計 13,407,048円（前年度比8,611,475円減）
- ・当期経常増減額 ▲905,870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  | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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）</li> <li>・国民生活センター 特別顧問</li> <li>・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</li> </ul>  |
| 坂倉忠夫 専務理事 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁 消費者教育推進会議 委員</li> <li>・消費者庁 消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議 委員</li> <li>・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</li> <li>・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員</li> <li>・東京都 消費生活対策審議会 委員</li> <li>・徳島県 「エシカル甲子園2020」審査委員会 委員</li> <li>・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</li> <li>・NPO法人消費者スマイル基金 理事</li> <li>・消費者教育支援センター 地方行政に関する先進的モデル事業評価委員会 委員</li> <li>・日本産業協会 評議員</li> <li>・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</li> <li>・全日本冠婚葬祭互助協会 裁定審査会及び倫理審査会及びプライバシーマーク審査会 委員</li> <li>・人間生活工学研究センター 人間中心の組織に関するJIS原案作成委員会 委員</li> <li>・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</li> </ul> |

植村知佐子 理事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・堺市 消費生活審議会 委員</li> <li>・関西消費者協会 評議員</li> <li>・大阪市 総合コールセンター運営業務委託にかかる総合評価一般競争入札評価会議 委員</li> </ul>
神宮字慎 理事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・奈良県 消費生活審議会 委員</li> </ul>
羽鳥敏彦 理事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日弁連 消費者教育推進懇談会</li> <li>・千葉市 消費生活審議会 委員</li> </ul>
花田昌士 理事	<ul style="list-style-type: none"> <li>・東京都 消費生活総合センター運営協議会 委員</li> <li>・横浜市 消費生活審議会 委員</li> <li>・横浜市 消費生活総合センター連携推進会議 委員</li> <li>・日本海事協会 公平性委員会・不服処理委員会 委員</li> </ul>
相澤和子 執行委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国民生活センター 紛争解決委員会 委員</li> <li>・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</li> </ul>
石原一秀 執行委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名古屋市 消費生活審議会 専門委員</li> <li>・名古屋市 コールセンターの構築及び運営業務委託等の業者選定にかかる評価委員</li> </ul>
大塚郁子 執行委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・京都府 ぐらしの安心・安全ネットワーク 委員</li> </ul>
尾松真次 執行委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪市 消費者保護審議会 委員</li> </ul>
高田かおり 執行委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神奈川県 消費生活審議会 委員</li> </ul>
高村峰成 執行委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・神戸市 消費者苦情処理審議会 委員</li> <li>・神戸市 消費生活会議 委員</li> </ul>
中本貴司 執行委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・西宮市 消費生活審議会 委員</li> </ul>
馬場新一 執行委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・兵庫県 消費者教育推進計画検討会 委員</li> </ul>
藤谷博子 執行委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福岡県 消費生活審議会 委員</li> </ul>
吉田孝行 執行委員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府 消費者保護審議会 委員</li> </ul>
佐藤喜次 ACAP 研究所長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日本規格協会 ISO/TC10 国内対応委員会 委員</li> </ul>
大岡博幸 会員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
大滝美由紀 会員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大阪府 食の安全安心推進協議会 委員</li> </ul>
加藤高幸 会員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・愛知県 消費生活審議会 委員</li> </ul>
徳田哲也 会員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・岐阜市 消費者教育推進地域協議会 委員</li> </ul>
長谷川公彦 会員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> </ul>
平井大生 会員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・浜松市 消費者教育推進地域協議会 委員</li> </ul>
水竹 浩 会員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・福岡市 消費生活審議会 委員</li> </ul>
山内聖子 会員	<ul style="list-style-type: none"> <li>・兵庫県 県民生活審議会 委員</li> </ul>
喜山洋子 事務局長	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員</li> <li>・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</li> <li>・日本生活協同組合連合会 品質保証評価委員会 委員</li> </ul>
石川純子 事務局	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者委員会 臨時委員</li> </ul>

#### 4. 後援・協賛

6/29	消費者教育支援センター 2020年消費者教育シンポジウム「消費者教育のこれから ともに未来を語ろう」を後援 【中止】
9/25、11/25	国民生活センター「令和2年度消費者問題に関する企業職員セミナー」を後援
11/4	消費者支援機構関西(KC's)2020年度双方向コミュニケーション研究会10周年記念シンポジウムを後援
11/9	関西広域連合 サステナブル経営推進セミナーを後援
12/4	NACS オープンセミナー「SDGs時代の消費者志向経営とは～コロナ禍における新たな取組み」を後援
12/6	全国消費生活相談員協会「コロナ社会で今後の消費生活はどのように変わるのか?」を後援
1/21	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「ポストコロナの進化する幸せ組織」の起点になろう!」を後援
2/24-25	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2021」を後援
2021/6/28	消費者教育支援センター 消費者教育教材資料表彰2021を後援

## II 組織運営

### 1. 定時総会

- 5/8 2020 年度定時総会 於：TKP 新宿カンファレンスセンター  
[参加 委任状含め正会員 411 名 (会場は理事のみ 11 名)] ⇒専務理事、監事は個人会員の  
ため除く  
<第 1 部 2020 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 2019 年度事業報告  
第 2 号議案 2019 年度決算報告及び監査報告  
第 3 号議案 2020 年度事業計画  
第 4 号議案 2020 年度収支予算  
第 5 号議案 役員選任  
<第 2 部 2020 年度体制発表等>  
・2020 年度役員体制  
・理事長挨拶 等

\*新型コロナウイルス感染症拡大への対応のため、会員には、委任状提出と当日の出席自粛をお願いした。一般会員、マスコミへの第 2 部の案内はせず、リリース発行のみとした。また、例年開催している記念講演会と会員交流会も中止した。

### 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。
- 4/15 2020 年度総会付議事項 (2019 年度事業報告、同決算報告、2020 年度事業計画、同収支予算、役員選任について)、執行委員等の任命、ACAP 研究所体制ならびに新研究員の任命、新型コロナウイルス対応、定時総会について 等
- 5/8 総会後理事会  
2020 年度理事長選定、2020 年度専務理事選定、2020 年度役員体制、理事会構成
- 5/20 理事会 (WEB 開催)  
執行委員等の任命、ACAP 研究所研究員の任命、新型コロナウイルス対応、第 6 回消費者志向活動表彰について、消費者庁委託事業応募について、40 周年記念シンポジウム案、役員報酬について、監事会報告 等
- 6/17 対外資料事前確認規程 (案)、新型コロナウイルス対応と会員への価値提供について、40 周年記念シンポジウムについて、FORUM40 周年記念特別号の内容について、パブリック・コメント提出のガイドライン 等
- 7/15 JIS10002 事業関連規程について、新型コロナウイルス対応と会員への価値提供について、会員企業へのコロナ対応アンケートについて、40 周年記念シンポジウムおよび「10 年後の ACAP のありたい姿と今後のコンセプト」について、令和 2 年 7 月豪雨への対応について 等
- 8/19 在宅勤務就業規程について、新型コロナウイルス対応と会員への価値提供について、新型コロナウイルス罹患が発生した場合について、40 周年記念シンポジウムについて、「ACAP の 10 年後のありたい姿と今後の活動コンセプト」について、FORUM40 周年記念特別号について 等
- 9/16 [理事会] 規程等、新型コロナウイルス対応と会員への価値提供について、40 周年記念シンポジウムについて、緊急事態宣言下における企業のお客様対応に関するアンケート調査結果について、アンケート協力依頼について 等  
[集中討議] With コロナ時代の活動の在り方、10 年後のありたい姿に向けた活動、運営メンバー確保、2021 年度事業計画 等
- 10/21 ISO10002 事業グループ企画・普及チーム運営規程について、消費者庁消費者支援功労者表彰推薦について、2021 年度運営基本方針 (案)・2021 年度活動計画重点課題 (案) について、新春講演会 (創立 40 周年記念式典) 案、AI 社第三者意見書案について 等
- 11/19 2021 年度運営基本方針 (案)、2021 年度活動計画重点検討事項 (案)、2020 年度予算期央見通し、新春講演会 (創立 40 周年記念式典) について、2 月東京例会&活動章表彰式について、メールニュース配信について、監事会報告 等
- 12/16 2021 年度運営基本方針について、2021 年度事業計画案について、消費者問題に関する「わたしの

- 提言」の選考結果について、機関誌 FORUM の WEB 化に向けて、CX イノベーション研究会創設について、緊急事態宣言発令の場合の対応について 等
- 1/20 消費者志向活動表彰の選考結果について、ACAP 研究所運営規程改定について、2021 年度各組織の事業計画案と予算案について、研修受講料値上げ検討、CX イノベーション研究会の方向性について、消費者志向経営特別例会について、2021 年度役員等研修会について、緊急事態宣言発令に伴うお客様対応に関する調査実施について 等
- 2/17 2021 年度定時総会について、2021 年度事業計画、予算案検討、2020 年度事業報告書検討、研修受講料値上げ検討について、収支改善に向けた追加取り組みについて、監事会報告、2021 年度運営体制、役員推薦について、2021 年度役員等研修会について、CX イノベーション研究会研究員について 等
- 3/17 2021 年度運営体制について、2021 年度事業計画最終案、2021 年度各組織事業計画案と予算最終案、研修料金について、2021 年度 ACAP 研究所体制、2021 年度 ISO10002 事業グループメンバー任命、首都圏緊急事態宣言解除後の対応について、2020 年度事業報告案、自主研リーダーハンドブックの改定 等

### 3. 監査等

税理士による監査	4/9, 5/13, 6/11, 7/13, 8/11, 9/10, 10/15, 11/16, 12/11, 1/13, 2/12, 3/12
監事による監査	4/15, 5/20, 6/17, 7/15, 8/19, 9/16, 10/21, 11/19, 12/16, 1/20, 2/17, 3/17
監事会	4/17, 7/17, 10/30, 1/29

### 4. 新型コロナウイルス感染症拡大への対応（方針発表）

- 4/8 緊急事態宣言の発令に伴い、事務局は在宅勤務を基本とし、大阪事務所はクローズ
- 4/16 5月及び6月に開催予定であった例会・研修・講座・研修会を中止  
5月の委員会、支部会議、部会、自主研究会、業種交流会、研究所研究会を中止
- 5/7 緊急事態宣言の延長に伴い、事務局の在宅勤務、及び大阪事務所のクローズの期間を延長
- 5/8 定時総会及び2021年度体制についての理事長メッセージ発信
- 5/22 7月の例会・研修・講座・研修会を中止
- 6/2 緊急事態宣言解除に際しての理事長メッセージ発信
- 6/18 7月東京例会、大阪例会の再開(WEB開催)、8月から集合研修再開
- 6/22 自主研、業種交流グループの活動について、WEB開催を推奨
- 7/1 事務局は基本在宅勤務から在宅勤務推奨へ変更、大阪事務所は火曜、木曜オープン
- 8/25 40周年記念シンポジウムについて、10/28東京はオンライン開催、11/20大阪は開催中止  
9月消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会を中止
- 1/8 首都圏緊急事態宣言の発令に伴い、集合での活動を中止、WEBでの活動を推奨  
事務局(東京)は在宅勤務を基本とし、大阪事務所は火曜、木曜オープン
- 1/14 近畿圏等への緊急事態宣言(追加)の発令に伴い、集合での活動を中止、WEBでの活動を推奨  
事務局は基本在宅勤務、大阪事務所はクローズ
- 3/23 緊急事態宣言解除に伴い、集合での活動を再開  
事務局は基本在宅勤務から在宅勤務推奨へ変更、大阪事務所は火曜、木曜オープン

### 5. 助成支援金申請

- ・経済産業省(中小企業庁) 持続化給付金
- ・経済産業省(中小企業庁) 家賃支援給付金
- ・東京都 家賃支援給付金
- ・東京都 事業継続緊急対策(テレワーク)助成金

### 6. 災害義援金募集

- ・令和2年7月豪雨災害義援金  
募集期間 7/27～8/31 総額 75,053 円  
9/11「日本赤十字社 令和2年7月豪雨災害義援金」に全額寄付

### III 事業活動

※【中止】：新型コロナウイルス感染症拡大の影響を鑑み中止

#### 1. 消費者問題に関するセミナー事業

##### ◇シンポジウム・オープン講座

- 6/19 福岡例会 →※【中止】
- 2/25 ACAP 消費者志向経営推進シンポジウム (WEB) 於：アルカディア市ヶ谷 [参加 182 名]
- ・開会挨拶 村井正素 (理事長 住友生命保険)
  - ・講演 1 「JCSI (日本版 顧客満足度指数) で読み解くサービス・エクセレンス」  
講師 小野譲司氏 (青山学院大学 経営学部教授)
  - ・講演 2 「with コロナ、after コロナ時代の消費者志向経営」  
講師 古谷由紀子氏 (サステナビリティ消費者会議 代表)
  - ・第 6 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
  - ・閉会挨拶 坂倉忠夫 (専務理事)
- 3/2 ACAP 消費者志向経営推進シンポジウム講演 動画掲載
- 3/2 消費者志向経営トップセミナー →※【中止】

##### ◇行政・団体等との共催講座

(当年度は該当する活動はなし)

##### ◇出前講座

- ▣大東文化大学 ACAP コラボレーション講座 (前期) (オンライン)
- 5/7 テーマ「ACAP の活動と SDGs 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)
- 5/14 テーマ「キャッシュレス決済の進展とクレジットカードについて」  
講師 篠田枝里子氏 (三井住友カード)
- 5/28 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)
- 6/4 テーマ「サラヤの SDGs ビジネス」  
講師 小辻昌平氏 (サラヤ)
- 6/11 テーマ「アキレス株式会社における社会との共生・顧客起点」  
講師 堀渕茂 (執行委員 アキレス)
- 6/18 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 今井竜司 (執行委員 ライオン)
- 6/25 テーマ「TOTO 株式会社のものづくり～お客様視点の企業活動～」  
講師 谷一暢樹 (理事 TOTO)
- 7/2 テーマ「ハウス食品の消費者志向経営の取組み」  
講師 神宮字慎 (西日本支部副部長 ハウス食品)
- 7/9 テーマ「『信頼を得て選ばれ続ける、人に一番やさしい生命保険会社』の実現に向けて  
～明治安田生命の“お客さま志向”の取組み～」  
講師 坂田祥治 (執行委員 明治安田生命保険)
- 7/16 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)
- ▣大東文化大学 ACAP コラボレーション講座 (後期) (オンライン)
- 9/24 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)
- 10/1 テーマ「超高齢社会における太陽生命の取組み」  
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)
- 10/8 テーマ「女性活躍推進の現状と課題」  
講師 ACAP 女性活躍推進部会
- 10/15 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)
- 10/22 テーマ「ユニ・チャームの消費者志向経営の取組み」  
講師 原弘行 (理事 ユニ・チャーム)
- 10/29 テーマ「100 年ブランド“白岳及び白岳しろ”のお客さま対応」

- 講師 久保田一博 (執行委員 高橋酒造)
- 11/5 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)
- 11/12 テーマ 「社会からの期待に応え、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献する」
- 講師 竹沢英之 (執行委員 東京海上日動安心 110 番)
- 11/19 テーマ 「『生きるを創る。』 保険会社としての使命」
- 講師 辻田毅 (会員 アフラック生命保険)
- 11/26 テーマ 「信頼されるものづくりを通して ～世界に伝えたい “入浴と SDGs との関係” ～」
- 講師 渡辺智司 (執行委員 バスクリン)
- 12/3 テーマ 「企業と消費者関連部門の成長」
- 講師 奈良正夫 (執行委員 湖池屋)
- 12/10 テーマ 「TOTO の企業活動と SDG s」
- 講師 谷一暢樹 (理事 TOTO)
- 12/17 テーマ 「SMISEI の『お客さまの声』を活かす取組み」
- 講師 村井正素 (理事長 住友生命保険)
- 1/14 テーマ 「アサヒグループホールディングスのグローバル経営  
～アサヒグループフィロソフィと独自価値の持続的な創造～」
- 講師 羽鳥敏彦 (理事 アサヒビール)
- ▣立正大学 ACAP コラボレーション講座 (後期) (オンライン)
- 10/3 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)
- 10/10 テーマ 「社会からの期待に応え、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献する」
- 講師 竹沢英之 (執行委員 東京海上日動安心 110 番)
- 10/17 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)
- 10/24 テーマ 「ユニ・チャームの消費者志向経営の取組み」
- 講師 原弘行 (理事 ユニ・チャーム)
- 11/7 テーマ 「『読者』から『お客様』へ～デジタル化で変わる日本経済新聞のお客様対応」
- 講師 名取哲郎 (会員 日本経済新聞社)
- 11/14 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)
- 11/19 テーマ 「女性活躍推進の現状と課題」
- 講師 ACAP 女性活躍推進部会
- 11/28 テーマ 「アキレス株式会社における社会との共生・顧客起点」
- 講師 堀渕茂 (執行委員 アキレス)
- 12/5 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 濱坂充宏 (会員 三井住友カード)
- 12/12 テーマ 「～信頼されるものづくりを通して～ “今こそ伝えたい入浴と SDG s との関係” 」
- 講師 渡辺智司 (執行委員 バスクリン)
- 12/19 テーマ 「企業と消費者関連部門の成長」
- 講師 奈良正夫 (執行委員 湖池屋)
- 12/26 テーマ 「ライオンの消費者志向経営と『心と身体のヘルスケア実現』に向けた取組み」
- 講師 今井竜司 (執行委員 ライオン)
- 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)
- 1/19 テーマ 「超高齢社会における太陽生命の取組み」
- 講師 鈴木裕 (執行委員 太陽生命保険) 松原智恵氏 (太陽生命保険)
- ▣その他の大学・学校
- 6/4 関西学院大学経済学部「経済事情E」(オンライン)
- テーマ 「企業の消費者対応～大阪いずみ市民生協グループ  
株式会社コンシェルジュの消費者対応を例に～」
- 講師 植村知佐子 (西日本支部長 コンシェルジュ)
- 11/9 大阪経済大学「社会関連会計論」(オンライン)
- テーマ 「企業の消費者対応 ハウス食品の消費者対応と消費者志向経営の取り組み」
- 講師 神宮字慎 (西日本支部副支部長 ハウス食品)

- 11/30 神戸学院大学「現代の社会（消費者問題）」（オンライン）  
 テーマ「企業の消費者対応 ハウス食品の消費者対応と消費者志向経営の取り組み」  
 講師 神宮字慎（西日本支部副支部長 ハウス食品）
- 12/8 四国大学「消費者教育Ⅰ」（オンライン）  
 テーマ「企業と消費者のコミュニケーション」  
 講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 12/23 岐阜大学教育学部附属中学校（オンライン）  
 テーマ「広告を通して消費者市民社会を考える授業実践」  
 講師 石原一秀（執行委員 Mizkan Partners）  
 神宮字慎（西日本支部副支部長 ハウス食品）
- 1/12 美濃市立美濃中学校（オンライン）  
 テーマ「広告を通して消費者市民社会を考える授業実践」  
 講師 石原一秀（執行委員 Mizkan Partners）  
 神宮字慎（西日本支部副支部長 ハウス食品）
- ◇講師派遣
- 8/4 兵庫県立消費生活総合センター 消費生活情報プラザ消費生活講座  
 「新しい生活様式」とこれからの暮らし方  
 テーマ「オンライン会議体験講座」  
 講師 馬場新一（執行委員 個人会員）
- 8/28 国民生活センター「国民生活」50周年記念座談会  
 テーマ「国民生活センターのこれまでとこれから」  
 講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 9/25 国民生活センター令和2年度消費者問題に関する企業職員セミナー  
 「消費者関連部門職員が知っておきたい知識と情報—インターネット通販を中心に—」  
 テーマ「取組報告 企業における消費者関連部門の現状と展望について」  
 講師 奈良正夫（執行委員 湖池屋）、小原裕子（理事 ピジョン）
- 10/3 日本消費者教育学会第40回全国大会(分科会)（オンライン）  
 テーマ「消費者志向活動表彰の取り組み」  
 講師 村井正素（理事長 住友生命保険）  
 テーマ「ACAPによる消費者志向活動表彰企業の取り組み」  
 講師 藤脇智恵子氏（第一生命保険）
- 10/9 国民生活センター「創立50周年記念シンポジウム」  
 テーマ「今、改めて考えよう SDGs—コロナ後の暮らしを見据えて—」  
 パネリスト 村井正素（理事長 住友生命保険）
- 10/15 大阪府消費者教育リーダー養成講座（オンライン）  
 「消費者教育の基礎理解②～企業活動からみる」ACAPの活動紹介  
 講師 神宮字慎（西日本支部副支部長 ハウス食品）
- 11/19 埼玉県生協連「埼玉県内生協役職員研修会」  
 テーマ「SDGsの達成につながる消費者志向経営」  
 講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 11/25 国民生活センター令和2年度消費者問題に関する企業職員セミナー  
 「デジタル社会の到来を踏まえた消費者部門のあり方」  
 取組報告「企業におけるデジタル化の活用と課題—AIやチャットボットも含めて」  
 講師 田中佐保（会員 SMBC日興証券）、原弘行（理事 ユニ・チャーム）  
 講義「AI活用によるお客様対応部門への影響」  
 講師 中野則行（ACAP研究所グローバル・メディア情報研究会リーダー 個人会員）
- 12/4 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会東日本支部オープンセミナー（オンライン）  
 「SDGs時代の消費者志向経営とは～コロナ禍における新たな取り組み～」  
 テーマ「コロナ禍における企業の消費者対応部門の対応と今後の課題」  
 講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 12/5 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」グループワーク（オンライン）  
 アドバイザー 神宮字慎（西日本支部副支部長 ハウス食品）  
 吉田孝行（執行委員 タビオ）  
 村上直紀（執行委員 個人会員）

- 中本貴司（執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス）  
 田中義雄（執行委員 パナソニック）  
 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）  
 中村友妃子（個人会員）
- 12/8 消費者庁新未来創造戦略本部 勉強会  
 テーマ「ACAPの活動概要と最近の消費者対応トピックス」  
 講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 12/13 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」グループワーク（オンライン）  
 アドバイザー 神宮字慎（西日本支部副支部長 ハウス食品）  
 村上直紀（執行委員 個人会員）  
 中本貴司（執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス）  
 田中義雄（執行委員 パナソニック）  
 永井早緒梨（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）  
 池田洋一（会員 雪印メグミルク）  
 中村友妃子（個人会員）
- 12/18 産業技術総合研究所構想設計コンソーシアム会合での講演（オンライン）  
 テーマ「消費者志向経営と今後の方向性」  
 講師 坂倉忠夫（専務理事）
- ◇企業向けセミナー＜消費者対応部門向け実務研修＞
- 4/21 お客さま対応部門が学ぶEメール文書作成研修＜基礎編＞（東京）→※【中止】
- 5/19・20 着任時および新人研修（東京）→※【中止】
- 5/22 お客様相談室 新着任実務者のための不安解消研修（大阪）→※【中止】
- 5/29 高齢者対応研修（東京）→※【中止】
- 6/18-20 新任者向け実践型クレーム対応集中研修（大阪）→※【中止】
- 7/14 管理者研修（東京）→ ※【中止】
- 8/4 お客さま対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修＜基礎編＞（東京） 於：TOTO会議室 [参加18名]  
 ・お客さま満足の考え方  
 ・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  
 ・お悩み回答・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）
- 8/26 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：TOTO会議室 [参加18名]  
 ・総論  
 ・具体的事例の検討・討議（ケーススタディ）  
 ・質疑応答  
 講師 岩永智士氏（光風法律事務所 弁護士） 柴田矩康氏（光風法律事務所 弁護士）
- 9/8 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8名]  
 ・講演1「お客さま対応部門の役割ー窓口対応の心構えと留意点ー」  
 講師 谷本清（執行委員 個人会員）  
 ・講演2「明日から使える実践講座」  
 講師 新田康人（執行委員 ダイアナ）  
 ・「アドバイザーに聞いてみよう」  
 回答者 酒井由香（執行委員 ジーネクスト）、谷本清（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）、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 企業研修委員会 委員
- 9/15 WEB研修 お客さま対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修＜基礎編＞（東京）  
 於：ACAP事務局（配信）[参加19名]  
 ・お客さま満足の考え方  
 ・お客さまの気持ちを読み取る

- ・実践ワーク
  - ・お悩み回答・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)
- 9/15 高齢者対応研修<基礎編> (大阪) →※【中止】
- 10/6 お客さま対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修<基礎編> (東京) 於: TOTO 会議室 [参加 20 名]
- ・お客様満足の考え方
  - ・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
  - ・お悩み回答・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)
- 10/13 管理者研修 (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]
- ・講座1「消費者対応部門のマネジャーの役割」
  - 講師 小川研 (執行委員 サッポロビール)
  - ・講座2「クレーム対応に必要な知識とスキル」
  - 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 ジーネクスト)
  - 里淳子 (執行委員 ゼンショーホールディングス)、奥村直和 (執行委員 ブリヂストン)
  - 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
- 11/5 電話対応スキルアップ研修 (東京) 於: 国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 30 名]
- ・CS マインドの醸成/基本対応スキル
  - ・コミュニケーションスキル
  - ・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)
- 11/6 WEB 研修 お客さま対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修<基礎編> (大阪)
- 於: JBM コンサルタント (配信) [参加 25 名]
- ・お客さま満足の考え方
  - ・お客さまの気持ちを読み取る
  - ・実践ワーク
  - ・お悩み回答・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)
- 12/1 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 20 名]
- ・お客さま満足の考え方
  - ・お客さまの気持ちを読み取る
  - ・お詫び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)
- 12/4 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) →※【中止】
- 12/18 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 14 名]
- ・コーチング研修
  - ・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)
- 1/15 WEB 研修 お客さま対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修<応用編> (大阪)
- 於: JBM コンサルタント (配信) [参加 16 名]
- ・お詫びメールのストーリーライン
  - ・共感フレーズを考える
  - ・お詫びメールに必要な丁寧な表現
  - ・実践ワーク
  - ・まとめ・質疑応答
- 講師 中尾知子 (JBM コンサルタント 主席講師)

- 1/22 新任者・中堅層研修（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 16 名]  
 ※緊急事態宣言発出に伴い開催方法を WEB へ変更  
 ・ガイダンス  
 ・講座 1 「お客さま対応の基本」  
 講師 里淳子（執行委員 ゼンショーホールディングス）  
 ・講座 2 「苦情の対応と未然防止」  
 講師 酒井由香（執行委員 ジーネクスト）  
 ・「アドバイザーに聞いてみよう！ ～みなさんのお悩みにお答えします～」  
 回答者 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）  
 里淳子（執行委員 ゼンショーホールディングス）、新田康人（執行委員 ダイアナ）  
 コーディネーター 田中美津子（執行委員 個人会員）  
 アドバイザー 企業研修委員会 委員
- 2/4 高齢者対応研修（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 19 名]  
 ※緊急事態宣言発出に伴い開催方法を WEB へ変更  
 ・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）
- 3/19 WEB 研修 高齢者対応研修＜応用編＞（大阪） →※【中止】
- 3/24 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 20 名]  
 ・お客さま満足の考え方  
 ・お客さまの気持ちを読み取る  
 ・お詫び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）
- 3/26 クレームに対する法的対応研修（東京） 於：国立オリンピック記念青少年センター [参加 24 名]  
 ・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  
 ・具体的事例の検証（ケーススタディ）  
 ・質疑応答  
 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）
- ◇企業向けセミナー＜ISO/JIS Q 10002 普及のための研修＞
- 4/22 「ISO/JIS Q 10002 へのお誘い」 入門コース →※【中止】
- 5/20 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）  
 →※【中止】
- 5/27 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）  
 →※【中止】
- 6/18 ISO/JIS Q 10002 内部監査員養成コース →※【中止】
- 6/25 ISO/JIS Q 10002 新任キーマンコース →※【中止】
- 7/3 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）  
 → ※【中止】
- 7/16 「ISO/JIS Q 10002 へのお誘い」 入門コース →※【中止】
- 10/14 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（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事例紹介  
 ・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 原弘行（理事 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）、  
 島中道雄（専任講師 個人会員）、  
 升、稲子（専任講師 個人会員）

- 10/21 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 14 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）  
草柳美紀（執行委員 ハーゲンダッツジャパン）  
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）
- 11/5 ISO10002/JIS Q 10002 内部監査員養成コース  
於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 12 名]  
・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 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）
- 11/19 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 14 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㈱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）
- 3/4 WEB 研修「ISO/JIS Q 10002 へのお誘い」入門コース  
於：ACAP 会議室（配信） [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  
・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（ISO 10002 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

◇常設展示コーナー・啓発資料の提供

常設展示コーナー 消費生活センター、大学等 3/31 現在 50 ヶ所

◇消費者啓発展への出展・参加

- 11/7 大阪府消費者フェア 2020 にて、ACAP 活動紹介、モノづくりをインターネットで体験！ACAP バーチャル工場（施設）見学を実施（WEB）
- 1/4-2/27 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
- 1/18-3/31 名古屋市消費生活フェア☆2020 オンライン展示会にて、モノづくりをインターネットで体験！ACAP バーチャル工場（施設）見学（WEB）
- 1/30 名古屋市消費生活フェア☆2020 パネル展示会にて、ACAP バーチャル工場（施設）見学パネル展示、ACAP バーチャル工場（施設）見学案内チラシ配布

## 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（※基本はWEB開催）

- |                     |   |
|---------------------|---|
| ACAP 研究所主任研究員会議     | 5/11(※中止), 6/29, 8/24, 10/26, 12/21, 2/15   |
| 消費者のくらしの安全を考える研究会   | 7/17, 8/21, 9/29, 10/26, 12/4, 1/22, 3/12 →2020 年度で終了                               |
| グローバル・メディア情報研究会     | 4/24(※中止), 5/22(※中止), 6/26, 7/31, 8/28, 9/25, 10/23, 11/27, 12/18, 1/22, 2/26, 3/26 |
| 消費者対応部門における高齢者対応研究会 | 7/6, 8/7, 9/7, 10/7, 11/9, 12/8, 1/6, 2/10, 3/10                                    |

◇自主調査

- 7/30 緊急事態宣言下における企業のお客様対応に関するアンケート調査 (WEB 調査)
- ・調査期間 2021 年 7 月 30 日～8 月 20 日
  - ・調査対象 ACAP 所属 正会員企業・団体 544 社・団体
  - ・調査方法 WEB 調査
  - ・回答数 186 社・団体
- 2/1 2 回目の緊急事態宣言下でのお客様対応に関するアンケート
- ・調査期間 2021 年 1 月 18 日～1 月 22 日
  - ・調査対象 ACAP 所属 正会員企業・団体 541 社・団体
  - ・調査方法 WEB 調査
  - ・回答数 196 社・団体

◇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

- 6/22 消費者対応部門における高齢者対応研究会 成果報告  
「高齢のお客さま対応に関する課題と対応」  
「高齢者対応のガイドライン編」  
「高齢者対応のポイント編」  
「高齢者対応事例集」  
「高齢者に分かりにくい用語の言い換え・説明事例集」
- 6/23 ACAP 研究所ジャーナル No. 14 (WEB 版) 発行
- 11/13 消費者対応部門における高齢者対応研究会 高齢者対応研修参考動画公開
- 3/25 消費者のくらしの安全を考える研究会「マスクに関する調査研究報告書」公表

◇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＞

- 4/24 国民生活センター (相談情報部)・ACAP 交流会→※【中止】
- 5/22 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁消費者志向経営有識者検討会 (WEB 会議) にオブザーバー出席
- 6/18 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤理事、東理事、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
- 6/24 村井理事長、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有識者検討会 (WEB 会議) にオブザーバー出席
- 7/13 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤理事、東理事、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
- 7/14 村井理事長、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有識者検討会 (WEB 会議) にオブザーバー出席
- 7/22 村井理事長、坂倉専務理事が消費者庁大森参事官を訪問し懇談
- 8/17 国民生活センター総務部加藤企画課長が来局し、村井理事長、喜山事務局長と懇談
- 8/26 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤理事、東理事、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
- 8/26 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁高田次長、津垣政策立案総括審議官、片桐審議官を訪問し懇談
- 9/8 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁高島審議官、黒木消費者制度課長を訪問し懇談
- 9/23 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
- 10/9 坂倉専務理事、東理事、喜山事務局長が出席
- 10/14 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が国民生活センターを訪問し、山田理事長と懇談
- 10/20 花田理事が内閣府障害者差別解消法の見直しのためのヒアリングに出席
- 10/22 消費者庁「新未来創造戦略本部 開設記念シンポジウム」(WEB) に多数の会員が参加
- 10/23 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤理事、東理事、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
- 10/29 消費者庁吉村消費者教育推進課長が来局し、坂倉専務理事と懇談
- 12/17 消費者庁廣瀬参事官が来局し、坂倉専務理事と懇談

- 12/18 坂倉専務理事、花田理事、喜山事務局長が国民生活センター山田理事長を訪問し懇談  
 12/23 村井理事長、坂倉専務理事、東理事、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  
 1/15 原理事、佐藤研究所長、畠中調査活動リーダーが「ACAP 緊急事態宣言下のお客様対応に関する調査報告書」に関する消費者庁のヒアリング(WEB)に対応  
 1/29 消費者庁廣瀬参事官が来局し、坂倉専務理事と懇談  
 2/2 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が経済産業省消費経済企画室「消費者・事業者間のコミュニケーションに関する調査」に関する経済産業省のヒアリング(WEB)に対応  
 2/22 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が、消費者庁の消費者志向経営の推進に関する有識者検討会議事前説明会（WEB）に出席  
 3/4 消費者庁消費者政策課内藤課長が来局し、坂倉専務理事と懇談  
 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進課吉村課長他と懇談（WEB）  
 3/5 坂倉専務理事が消費者庁消費者制度課伊藤統括補佐他と懇談（WEB）  
 3/22 消費者委員会友行企画官他が来局し、坂倉専務理事と懇談  
 3/24 坂倉専務理事、喜山事務局長が、消費者志向経営の推進に関する有識者検討会にオブザーバー出席

<事業者・経済団体との交流>

- 6/19 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が、経団連ソーシャル・コミュニケーション本部正木本部長を訪問し懇談  
 10/29 坂倉専務理事、喜山事務局長が、経団連ソーシャル・コミュニケーション本部正木本部長、消費者庁森本主査と懇談  
 2/26 食品品質プロフェッショナルズ広田代表理事が来局し、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>

- 11/9 坂倉専務理事他が全国消費生活相談員協会を訪問し、増田理事長と懇談  
 11/11 アクティブシニアと社会の共存に関する意見交換会（集合+WEB）[参加 会場 22 名、WEB44 名]  
 於：明治安田生命保険 丸の内 MY PLAZA ホール  
 ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）  
 ・講演 1「元気シニアのニーズとビジネスの可能性」  
 講師 富田真司氏（日本元気シニア総研 最高顧問）  
 ・講演 2「テクノロジーを活用したシニアの課題解決～介護ロボットの目指す姿と課題～」  
 講師 五島清国氏（テクノエイド協会 企画部部长）  
 ・質疑応答  
 ・閉会挨拶 坂倉忠夫（専務理事）  
 11/13 村井理事長、坂倉専務理事他が全国消費生活相談員協会公開シンポジウム(WEB)に参加  
 12/22 馬場執行委員が民間総合調停センター10周年記念誌掲載座談会に出席  
 1/21 坂倉専務理事が日本ヒーブ協議会内閣府共催シンポジウム「ポストコロナの ” 進化する幸せ組織 ” の起点になろう！」(WEB)に参加  
 2/10 村井理事長、坂倉専務理事が全国消費生活相談員協会関東支部交流会(WEB)に出席  
 3/15 WEB 全国消費生活相談員協会 ACAP 交流会 於：ACAP 会議室  
 [参加 全国消費生活相談員協会 14 名 ACAP19 名]  
 ・開会宣言 東仁美（理事 積水化学工業）  
 ・挨拶 増田悦子氏（全国消費生活相談員協会 理事長）  
 ・全国消費生活相談員協会活動報告 黒田千鶴子氏（全国消費生活相談員協会 事務局長）  
 ・ACAP 活動報告 坂倉忠夫（専務理事）  
 ・意見交換「コロナ禍における新たな消費者対応」  
 ・交流活動委員によるグループ報告  
 ・全体講評 坪田郁子氏（全国消費生活相談員協会 専務理事）  
 ・閉会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）

<海外関係団体との交流・連携>

（当年度は該当する活動はなし）

◇外部会合への委員等派遣

- 4/24 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(WEB)に出席  
 5/18 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(WEB)に出席

- 5/18 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会 (WEB) に出席
- 5/25 石川職員が消費者委員会食品表示部会 (WEB) 出席
- 6/20 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席 (書面開催)
- 6/22 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
- 6/29 村井理事長が消費者教育支援センター消費者教育教材資料表彰選考委員会に出席
- 7/6 馬場執行委員が兵庫県消費者教育推進計画検討会に出席
- 7/16 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会 (WEB) に出席
- 7/17 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 (WEB) に出席
- 7/27 佐藤研究所長が横浜市消費生活審議会 (施策検討部会) に出席
- 8/3 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
- 8/27 高村執行委員が神戸市消費生活会議に出席
- 8/31 村井理事長、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有識者検討会 (WEB) にオブザーバー出席
- 9/1 高田執行委員が神奈川県消費生活審議会に出席
- 9/10 坂倉専務理事が東京都消費生活対策審議会 (WEB) に出席
- 9/16 佐藤研究所長が横浜市消費生活審議会に出席
- 9/17 馬場執行委員が兵庫県消費者教育推進計画検討会に出席
- 9/18 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
- 9/30 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会 (WEB) に出席
- 9/30 尾松理事が大阪市消費者保護審議会に出席
- 10/9 羽鳥理事が日弁連消費者教育推進懇談会に出席
- 10/19 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席
- 10/21 坂倉専務理事が人間生活工学研究センター人間中心の組織に関する JIS 原案作成委員会 (WEB) に出席
- 10/21 植村理事が堺市消費生活審議会に出席
- 10/27 石川職員が消費者委員会食品表示部会 (WEB) に出席
- 10/29 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)
- 11/2 坂倉専務理事が消費者スマイル基金総会・理事会 (WEB) に出席
- 11/4 坂倉専務理事が徳島県 TIS 会議&とくしま国際消費者フォーラム完成試写会 (WEB) に出席
- 11/5 坂倉専務理事が消費者庁消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議 (WEB) に出席
- 11/9 植村理事が大阪市総合コールセンター運營業務委託にかかる総合評価一般競争入札評価会議に出席
- 11/10 羽鳥理事が千葉市消費生活審議会に出席
- 11/10 吉田執行委員が大阪府消費者保護審議会に出席
- 11/18 石川職員が消費者委員会食品表示部会 (WEB) に出席
- 11/27 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会に出席
- 11/30 植村理事が堺市消費生活審議会に出席
- 12/3 坂倉専務理事が全国冠婚葬祭互助協会 P マーク審査会 (WEB) に出席
- 12/15 花田理事が日本海事協会公平性委員会 (WEB) に出席
- 12/16 植村理事が堺市消費生活審議会に出席
- 12/17 石川職員が消費者委員会食品表示部会に出席 (WEB)
- 12/21 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会に出席
- 12/21 村井理事長が経済産業省消費生活技術専門委員会に出席 (WEB)
- 12/23 坂倉専務理事が消費者庁消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議に出席 (WEB)
- 1/12 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席 (WEB)
- 1/13 花田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
- 1/15 石川職員が消費者委員会食品表示部会に出席 (WEB)
- 1/27 花田理事が東京消費生活総合センター運営協議会に参加 (書面開催)
- 1/29 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会に出席 (WEB)
- 2/5 羽鳥理事が消費者教育推進懇談会 (WEB) に出席
- 2/8 坂倉専務理事が消費者教育支援センター「令和 2 年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業」評価委

- 員会に出席 (WEB)
- 2/16 佐藤研究所長が日本規格協会 ISO/TC10 国内対応委員会に出席 (WEB)
- 2/18 山内会員が兵庫県県民生活審議会消費生活部会に出席
- 2/24 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会に出席 (WEB)
- 3/8 村井理事長が国民生活センター特別顧問会議に出席
- 3/9 植村理事が大阪市総合コールセンター運營業務委託にかかる総合評価一般競争入札評価会議に出席
- 3/9 徳田会員が岐阜市消費者教育推進地域協議会に出席 (書面開催)
- 3/11 坂倉専務理事が人間生活工学研究センター人間中心の組織に関する JIS 原案作成委員会に出席 (WEB)
- 3/18 高松執行委員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
- 3/22 坂倉専務理事が消費者庁消費者保護のための啓発用デジタル教材開発に向けた有識者会議に出席 (WEB)
- 3/23 神宮字理事が奈良県消費生活審議会に出席
- 3/26 坂倉専務理事が徳島県「エンカル甲子園 2020」本選及び審査委員会に出席
- 3/30 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議社会のデジタル化に対応した消費者教育に関する分科会に出席

#### ◇消費者関連情報の提供

- 6/22 機関誌 FORUM 2020.6 Vol. 248 発行
- 10/26 機関誌 FORUM 2020.10 Vol. 249 発行 ACAP 創立 40 周年記念特別号  
「ACAP の 10 年後のありたい姿と今後の活動コンセプト」
- 12/18 機関誌 FORUM 2020.12 Vol. 250 発行
- 3/25 機関誌 FORUM 2021.3 Vol. 251 発行 ※紙媒体最終号 2021 年度 WEB 化

#### ◇ホームページでの情報提供

- 4/1 ACAP ホームページ全面リニューアルオープン
- 10/6 ACAP の 10 年後のありたい姿と今後の活動コンセプト
- 4 月～3 月 会員交流カフェ 17 テーマ随時投稿募集

### 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

- 4/30 令和 2 年度消費者支援功労者表彰  
内閣総理大臣表彰 古谷由紀子氏 (サステナビリティ消費者会議 代表) \* 当会推薦
- 6/17 表彰式中止となったため、古谷氏に来局いただき、当会より賞状・記念品をお渡しした

#### ◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表彰

- 5/14 第 36 回 2020 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」募集開始
- 11/17～18 消費者問題に関する「わたしの提言」  
・応募 84 作品中、12 作品を選出  
審査員 消費生活アドバイザー等有資格者および ACAP 会員
- 12/4 第 36 回 2020 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」本審査会 (WEB)  
・本審査対象 12 作品から、最優秀賞「内閣府特命担当大臣賞」1 作品、優秀賞「ACAP 理事長賞」1 作品、入選 4 作品を選出  
審査委員長 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 (第一東京弁護士会 弁護士)  
片岡進氏 (消費者庁 審議官)  
村井正素 (理事長 住友生命保険)
- 1/14 第 36 回 2020 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」表彰式  
\* ACAP 創立 40 周年記念式典&新春講演会 (WEB) で開催  
・応募 84 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  
清永康代氏 (菊陽町立菊陽西小学校主幹教諭)  
優秀賞 ACAP 理事長賞  
平岡夏葉氏 中井里穂氏 (神戸女子大学文学部教育学科 3 回生)

- 入選 笠間大世氏 (慶應義塾大学文学部人文社会学科2年生)
  - 〃 片岡千鶴氏 (京都市消費生活総合センター)
  - 〃 鈴木大介氏 (明治安田生命保険相互会社)
  - 〃 雪美保子氏 (消費生活相談員)
  - ・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
- 2/1 第36回2020年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」表彰式 動画掲載

◇ACAP 消費者志向活動表彰

- 7/3 第6回2020年度ACAP消費者志向活動表彰 候補者推薦募集開始
- 11/25 予備審査 於：ACAP事務局
- 12/25 第6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14件の活動から、活動章5件を選出
  - 選考委員長 山田昭典氏 (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 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)
- 2/25 第6回ACAP消費者志向活動表彰 表彰式 \*ACAP消費者志向経営推進シンポジウムにて開催
- ・消費者志向活動章 受章活動・受章者
  - 「小児がんの子どもたちを応援するアヒル型ロボット My Special Aflac Duck の展開」  
アフラック生命保険株式会社
  - 「エンカル消費を上げます」  
大阪いずみ市民生活協同組合
  - 「損害保険業界初の通信型ドライブレコーダー保険商品の発売」  
東京海上日動火災保険株式会社
  - 「パティシエを目指すチャレンジド (障がいのある方) を支援する活動」  
日清製粉株式会社
  - 「『読む』取説から『観る』取説へ “お客様目線” での取説改善取り組み」  
パナソニック株式会社 アプライアンス社 ランドリー・クリーナー事業部
  - ・応募数 17件
  - ・募集期間 2020年7月3日～10月30日
  - ・選考講評 山田昭典氏 (国民生活センター理事長)
  - ・授与 村井正素 (理事長 住友生命保険)
- 3/16 第6回ACAP消費者志向活動表彰 表彰式 動画掲載

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 (1社)
- ・自己適合宣言のための社内規程文書評価 (0社)
- ・社内構築のための出前講座 (1社2回、受講者26名)
- ・経営会議への審査員派遣 (1社1回)
- ・個別相談への対応 (6社)
- ・ISO10002 事業グループ 企画・普及チーム会議：8/19, 12/2
- ・ISO10002 自己適合宣言済企業情報交換会：→※【中止】

◇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165名)
- ・講師派遣 (1社1回、受講者120名)
- ・個別相談対応 (3社3件)

## 6. 会員の資質向上のための事業

### ◇例会

- 4/21 中部地区例会→※【中止】
- 4/23 東京例会→※【中止】
- 4/28 大阪例会→※【中止】
- 5/26 大阪例会→※【中止】
- 6/25 東京例会→※【中止】
- 7/16 東京例会 (WEB) 於：ACAP 会議室 [参加 WEB129 名]
- ・挨拶 村井正素 (理事長 住友生命保険)
  - ・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)
  - ・ACAP 研究所報告  
挨拶 原弘行 (理事 ユニ・チャーム)、佐藤喜次 (研究所長 明治安田生命保険)  
報告「高齢のお客様とのコミュニケーションを考える」  
消費者対応部門における高齢者対応研究会  
報告者 名取哲郎 (主任研究員 日本経済新聞社)  
佐藤喜次 (研究所長 明治安田生命保険)
- 7/28 大阪例会 →※【中止】
- 8/25 大阪例会 (集合+WEB) 於：OMM ビル [参加 会場 29 名、WEB39 名]
- ・全体報告
  - ・講演 1「施設運営者の責任及び弁護士からみたクレーム対応」  
講師 松尾友寛氏 犬飼一博氏 (梅ヶ枝中央法律事務所 パートナー弁護士)
  - ・講演 2「ミズノ株式会社の SDGs・サステナビリティへの取り組みについて」  
講師 柴田智香氏 (ミズノ)
- 8/27 東京例会 (WEB) 於：ACAP 会議室 [参加 WEB107 名]
- ・全体報告
  - ・講演 1「第 4 期消費者基本計画について」  
講師 内藤茂雄氏 (消費者庁 消費者政策課長)
  - ・講演 2「令和 2 年版消費者白書と最近の消費者行政の動き」  
講師 吉田充志氏 (消費者庁 参事官 (調査・物価等担当))
- 9/8 中部地区例会 (集合+WEB) 於：名古屋市消費生活センター 研修室 [参加 会場 23 名、WEB11 名]
- ・講演「『応対力強化セミナー』実践的クレーム対応のテクニック」  
講師 飯山和範 (会員 ソニーマーケティング)
- 9/24 東京例会 (WEB) 於：ACAP 会議室 [参加 WEB146 名]
- ・全体報告
  - ・講演 1「CS から CX へ～日本経済新聞社の顧客対応における AI 活用について～」  
講師 名取哲郎 (会員 日本経済新聞社)
  - ・講演 2「コールセンターにおける在宅勤務の可能性と運営で見た今後の課題」  
講師 富澤正人氏 三浦俊一氏 (チューリッヒ生命)
- 9/29 大阪例会 (集合+WEB) 於：OMM ビル [参加 会場 28 名、WEB21 名]
- ・全体報告
  - ・講演 1「消費者行政の発展・創造のために  
～消費者庁新未来創造戦略本部 (徳島) における取組～」  
講師 日下部英紀氏 (消費者庁 審議官 (新未来創造戦略本部次長))
  - ・講演 2「感染症を正しく理解し、正しく恐れる」  
講師 山崎伸二氏 (大阪府立大学 大学院 生命環境科学研究科 教授 医学博士)
- 11/12 中部地区例会 (集合+WEB) 於：ウインクあいち [参加 会場 6 名、WEB 5 名]
- ・講演「お客様対応事例の研究」西日本第 3 グループ自主研究会 疑似体験講座  
講師 馬場寿浩 (3G リーダー ピジョン)
- 11/20 大阪例会 (集合+WEB) 於：OMM ビル [参加 会場 18 名、WEB33 名]
- ・講演「高齢のお客様とのコミュニケーションを考える」  
ACAP 研究所 消費者対応部門における高齢者対応研究会  
講師 名取哲郎 (主任研究員 日本経済新聞社)
  - ・グループ討議「講演についての感想、高齢のお客様対応についての意見交換」
- 11/26 東京例会 (WEB) 於：ACAP 会議室 [参加 WEB129 名]

- ・全体報告
  - ・講演「伝える力」  
講師 高田誠氏（オーセンティックス 代表取締役）
  - ・研究所報告  
挨拶 原弘行（理事 ユニ・チャーム）  
報告「緊急事態宣言下のお客様対応に関する実態調査報告」  
報告者 佐藤喜次（研究所長 明治安田生命保険）
- 12/15 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 WEB159 名]
- ・全体報告
  - ・講演「悪質クレームの現状と課題—消費者部門としての心得—」  
講師 池内裕美氏（関西大学 社会学部教授）
  - ・説明「東京 2020 年度自主研究会・業種交流会の活動紹介」  
説明者 瀬戸明（理事 キリンホールディングス）
  - ・報告『「悪質クレームの定義とその対応に関するガイドライン」の作成について」  
報告者 高田かおり（執行委員 生活品質科学研究所）
- 2/18 大阪例会（WEB） 於：OMM・ACAP 会議室 [参加 WEB53 名]
- ・全体報告
  - ・講演1「2020 年の『通販 110 番』相談概要」  
講師 万場徹氏（日本通信販売協会（JADMA） 専務理事）
  - ・講師2「ACAP 消費者志向活動表彰を受賞した  
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組について」  
講師 中川紅子氏（キリンホールディングス CSV 戦略部）
- 3/23 大阪例会（集合+WEB） 於：OMM ビル [参加 集合 26 名、WEB35 名]
- ・西日本自主研究会・業種交流会 成果報告会
  - ・理事長講評
  - ・来期の活動に向けての意見交換会
  - ・表彰など
- 3/25 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 WEB97 名]
- ・東京自主研究会・業種交流会活動及び成果報告会
  - ・理事長講評

#### ◇自主研究会・業種交流会

##### <活動テーマ等>

- [東京]
- 第1G 「リスク・マネジメントの研究」
  - 第2G 「消費者対応部門のあり方の研究」
  - 第3G 「消費者対応部門の消費者、自社内における発信力を高め、将来のお客様相談室（センター）を考える研究」
  - 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 「SDGs（持続可能な開発目標）とお客さま相談室の関わり」
  - 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 に基づくお客様（苦情）対応規程等の整備と実践」
  - 第6G 「CSR 推進による消費者部門の役割の研究～SDGs 達成に向けて～」
  - 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

2020年度開催日

●東京自主研究会・業種交流会

	1G	2G	3G	4G	5G	8G	9G	10G	11G	12G	13G	流通・サービスG
4月	中止	中止	中止	中止	中止	-	中止	17(WEB)	中止	中止	中止	-
5月	中止	中止	中止	中止	中止	31(メール)	中止	15(WEB)	中止	中止	26(WEB)	中止
6月	中止	中止	中止	中止	11(WEB)	2, 19(メール)	中止	19(WEB)	中止	中止	中止	-
7月	中止	15(WEB)	中止	中止	9(WEB)	1, 17, 30(メール)	10(WEB)	17(WEB)	2(WEB)	中止	9(WEB)	8(WEB)
8月	中止	中止	-	中止	6(WEB)	メール	7(WEB)	-	6(WEB)	5	25(WEB)	-
9月	11	9(WEB)	10	17	中止	18	11(WEB)	18(WEB)	3(WEB)	中止	29(WEB)	16(WEB)
10月	22	14(WEB)	8(WEB)	15	8(WEB)	16	9(WEB)	16(WEB)	中止	7(WEB)	27(WEB)	-
11月	13	11(WEB)	12(WEB)	19	11(意見交換会参加)	20	13(WEB)	20(WEB)	5(WEB)	4(WEB)	25(WEB)	18
12月	11	9(WEB)	10(WEB)	17	10(WEB)	18	11(WEB)	18(WEB)	3(WEB)	2(WEB)	-	-
1月	15(WEB)	13(WEB)	21(WEB)	中止	21(WEB)	15(メール)	8(WEB)	15(WEB)	中止	13(WEB)	26(WEB)	20(WEB)
2月	12(WEB)	10(WEB)	中止	中止	18(WEB)	14(メール)	12(WEB)	19(WEB)	4(WEB)	3(WEB)	-	-
3月	-	10(WEB)	-	中止	11(WEB)	-	-	-	4(WEB)	3(WEB)	2(WEB)	17(WEB)

<オープン自主研>

【6月】10G

<合同自主研>

【7月】5G・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	中止	-	-	-	中止						
5月	中止	中止	中止	-							
6月	中止	中止	中止	12(web)	中止	中止	12(web)	中止	-	-	4(web)
7月	中止	29(web)	中止	9(web)	3(web)	9(web)	中止	15(web)	8(web)	9	2(web)
8月	-	-	-	-	7(WEB)	-	-	-	-	-	-
9月	8(WEB)	15(WEB)	17(WEB)	11(WEB)	4(WEB)	8地区例会	-	16(WEB)	9(WEB)	10(WEB)	3(WEB)
10月	13(WEB)	20(WEB)	15(WEB)	9(WEB)	2(WEB)	-	6(WEB)	-	-	-	8(WEB)
11月	10(WEB)	17(WEB)	19(WEB)	13(WEB)	6(WEB)	12(WEB)	27(WEB)	18(WEB)	11(WEB)	12(WEB)	5(WEB)
12月	-	-	17(WEB)	11(WEB)	1(WEB)	-	-	-	-	-	3(WEB)
1月	13(WEB)	19(WEB)	28(WEB)	-	15(WEB)	-	28(WEB)	-	-	28(WEB)	-
2月	9(WEB)	16(WEB)	25(WEB)	12(WEB)	5(WEB)	-	25(WEB)	3, 17(WEB)	10(WEB)	25(WEB)	4(WEB)
3月	-	-	-	12(WEB)	9(WEB)	9(WEB)	22(WEB)	-	-	-	4(WEB)

- 4/14 自主研究会レクチャー会(東京) →※【中止】  
 5/27 自主研究会・業種交流会リーダー会(西日本) →※【中止】  
 7/7 自主研究会・業種交流会リーダー会(西日本/WEB)  
 8/24 自主研究会・業種交流会リーダー会(東京/WEB)  
 10/27 自主研究会・業種交流会リーダー会(西日本支部/WEB)  
 1/26 自主研究会・業種交流会リーダー会(西日本支部/WEB)  
 2/1 自主研究会・業種交流会リーダー会(東京/WEB)

◇会員対象研修

- 5/22 新入会員研修会(東京) →※【中止】  
 7/28 新入会員対象動画配信  
 ・「ACAPの活動紹介」 講師 喜山洋子(事務局長)  
 ・「消費者問題と消費者行政」 講師 坂倉忠夫(専務理事)  
 9/8 WEB新入会員研修会(東京) 於: ACAP会議室(配信) [参者10名]  
 ・挨拶 坂倉忠夫(専務理事)  
 ・講座1「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 酒井元紀(執行委員 アフラック生命保険)  
 ・講座2「企業の対応事例等」  
 講師 瀬戸明(理事 キリンホールディングス)  
 ・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)、沼田秀毅(執行委員 個人会員)  
 11/10 ミートアッププログラム(WEB) 於: ACAP事務局 [参加4名]  
 テーマ「ニューノーマル時代における顧客対応について」  
 ・挨拶 瀬戸明(理事 キリンホールディングス)  
 ・企業事例

「ニューノーマル時代における顧客対応窓口のデジタルシフト」

講師 酒井由香 (執行委員 ジーネクスト)

「コロナ禍がもたらしたチャンスと課題」

講師 瀬戸明 (理事 キリンホールディングス)

・意見交換・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)

・まとめ

2/19 WEB 新入会員研修会 (東京) 於: ACAP 会議室 [参加 10 名]

・挨拶 坂倉忠夫 (専務理事)

・講座 1 「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 (理事 キリンホールディングス)

・講座 2 「企業の対応事例等」

講師 鈴木隆一 (執行委員 イトーヨーカ堂)

・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)

#### ◇会員対象ネット配信講座

4/28 □ 「企業の消費者対応」 講師 坂倉忠夫 (専務理事)

1. 企業における消費者対応の変遷と責務

2. 消費者対応部門の役割と進化

5/11 3. 消費者対応部門の課題

5/18 4. 企業市民としての消費者・社会とのかかわり

6/1 □ 「基礎から学ぶ SDGs」 講師 坂倉忠夫 (専務理事)

第 1 回 「1. SDGs とは」

6/8 第 2 回 「2. 企業にとっての SDGs」

6/15 第 3 回 「3. 企業の取り組み事例」「4. まとめ」

6/11 西日本支部対談 「お客様相談室におけるアフターコロナについてのアンケート」 動画掲載

6/30 西日本支部座談会 「アフターコロナからウィズコロナへ」 動画掲載

7/14 □ 「消費者団体・消費生活センターの基礎知識」 講師 佐藤喜次 (ACAP 研究所長 明治安田生命保険)

第 1 回 「日本の消費者団体」

7/21 第 2 回 「消費生活センター」

7/28 第 3 回 「消費者団体・消費生活センターとの関係構築」

7/30 一般会員対象配信 「企業の消費者対応」 講師 坂倉忠夫 (専務理事)

#### ◇施設見学会

(当年度は該当する活動はなし)

#### ◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム

8/4 第 29 回マインド・アップ講座 (録画配信 期間 8/4~25)

テーマ 「未曾有の事態 (新型コロナウイルス感染拡大) におけるリーダーとしての役割」

講師 里淳子 (執行委員 ゼンショーホールディングス)

10/14 第 30 回マインド・アップ講座 (WEB) 於: ACAP 会議室 [参加 3 名]

テーマ 「with コロナ時代における部門の取り組みと新たな働き方を考える」 (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)

1/20 第 31 回マインド・アップ講座 (録画配信 期間 1/20~2/4)

テーマ 「意志力と仕事力」

講師 植村知佐子 (西日本支部長 コンシェルジュ)

3/11 第 32 回マインド・アップ講座 (WEB) [参加 10 名]

テーマ 「対応困難なお客様への対応方法について」 (フリーディスカッション)

ファシリテーター 高田かおり (執行委員 生活品質科学研究所)

## 7. 創立40周年記念事業

### ◇記念シンポジウム

- 10/28 ACAP 創立40周年記念シンポジウム～10年後の消費者とCXイノベーション～ (WEB)  
於：アルカディア市ヶ谷 [参加 WEB 220名]
- ・開会挨拶 村井正素 (理事長 住友生命保険)
  - ・講演「10年後のAI時代の社会と消費者について」  
講師 中村伊知哉氏 (iU (情報経営イノベーション専門職大学) 学長)
  - ・発表「10年後のACAPのありたい姿と今後の活動コンセプト」  
発表者 村井正素 (理事長 住友生命保険) 佐藤雄一郎 (理事 産業能率大学)
  - ・座談会「10年後の消費者と企業のコミュニケーションとACAP」  
出席者 高田潔氏 (消費者庁 次長)  
宮木由貴子氏 (第一生命経済研究所  
調査研究本部ライブデザイン研究部部長兼主席研究員)  
小原裕子 (理事 ピジョン)  
モデレーター 坂倉忠夫 (専務理事)
  - ・閉会挨拶 瀬戸明 (理事 キリンホールディングス)
- 11/30 ACAP 創立40周年記念シンポジウム 動画掲載 (ACAP 創立40周年記念サイト)

### ◇記念式典

- 1/14 ACAP 創立40周年記念式典&新春講演会 (WEB) 於：アルカディア市ヶ谷 [参加 241名]
- ・開会挨拶 村井正素 (理事長 住友生命保険)
  - ・ご祝辞 伊藤明子氏 (消費者庁 長官)  
中村年春氏 (大東文化大学 経済学部教授)
  - ・第36回2020年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」表彰式  
※詳細は、4. 消費者問題に関する提言事業・表彰事業◇「消費者問題に関するわたしの提言」募集・表彰の項に記載
  - ・新春講演会  
テーマ「私たちの選択が未来を変える～エシカル消費とSDGs～」  
講師 末吉里花氏 (一般社団法人エシカル協会 代表理事)
  - ・40周年功労者表彰
  - ・閉会挨拶 坂倉忠夫 (専務理事)
- 1/19 ACAP 創立40周年記念式典&新春講演会講演 動画掲載

### ◇ACAPの10年後のありたい姿と活動コンセプト

- 2020/3/18 「ACAPの10年後のありたい姿と今後の活動コンセプト案」(40周年未来プロジェクト)を理事会で承認  
7/6 同案を会員へ公開し、意見募集を開始(期間:2020年7月6日～7月20日)  
8/19 ACAPの10年後のありたい姿を「環境変化に対応した消費者関連部門の新しい姿を提案する企業への情報発信・価値提供のプラットフォーム」とし、活動コンセプトに「CXイノベーションを巻き起こす」を掲げて活動していくことを理事会で最終決定  
10/6 最終案、意見募集結果報告をホームページ(会員専用ページ)で開示。  
10/28 ACAP 創立40周年記念シンポジウムにて発表

### ◇創立40周年記念特別号発行

- 10/26 機関誌FORUM ACAP 創立40周年記念特別号「ACAPの10年後のありたい姿と今後の活動コンセプト」発行  
「ACAP 創立40周年に寄せて」
- ・消費者庁の重要なパートナーとして、今後も消費者の豊かな生活に向けて協働を  
伊東明子氏 (消費者庁 長官)
  - ・消費者課題の解決に向けて、今後もさらなる創意ある取り組みに期待  
松本恒雄氏 (独立行政法人国民生活センター 顧問・一橋大学 名誉教授)
  - ・持続可能な未来を切り拓く消費者志向経営の新たなステージに期待  
東珠実氏 (日本消費者教育学会 会長)
  - ・さらなる連携を通じて、消費者の安全安心な暮らしを目指して共に活動を  
増田悦子氏 (公益社団法人全国消費生活相談員協会 理事長)
- 「ACAP 創立40周年を迎えて」
- ・消費者関連部門の新しい姿を提案し、「企業への情報発信・価値提供のプラットフォーム」を目指す  
村井正素 (理事長 住友生命保険)

- ・ますます大きくなる消費者と企業の間立つ ACAP の社会的意義  
高巖氏 (ACAP 特別顧問・麗澤大学経済研究科大学院教授)
  - ・消費者対応部門の担当者にとって、精神面で頼りになる組織を願って ACAP を設立  
土居敬和氏 (社団法人消費者関連専門家会議 元理事長)
- 「NEXT 10 YEARS 次の 10 年に向けて」  
活動コンセプト「CX イノベーションを巻き起こす!」、ありたい姿「環境変化に対応した消費者関連部門  
の新しい姿を提供する企業への情報発信・価値提供のプラットフォーム」  
「ACAP 会員から ACAP への未来の声」ほか

#### ◇創立 40 周年記念サイト公開

- 11/30 ACAP 創立 40 周年記念サイト
- ・消費者関連部門の新しい姿を提案し、「企業への情報発信・価値提供のプラットフォーム」を目指す  
村井正素 (理事長 住友生命保険)
  - ・消費者庁の重要なパートナーとして、今後も消費者の豊かな生活に向けて協働を  
伊藤明子氏 (消費者庁 長官)
  - ・40 年のあゆみ (年史)
  - ・10 年後のありたい姿
  - ・CX イノベーションを巻き起こす
  - ・ACAP 創立 40 周年記念 シンポジウム (動画掲載)

#### ◇40 周年功労者表彰

被表彰者 31 名

相澤和子 (個人会員)、大井明子 (ハウス食品)、岡本利之 (中外製薬)、小野田和弘 (東京ミッドタウンマネジメント)、金子裕一 (個人会員)、川島百合子 (ナノスタイル)、川辺眞理 (個人会員)、久保田一博 (高橋酒造)、来島正男 (個人会員)、駒谷直樹 (TOTO)、近藤修 (個人会員)、酒井由香 (ジーネクスト)、坂倉忠夫 (個人会員)、高田かおり (生活品質科学研究所)、高野逸子 (個人会員)、高橋秀明 (個人会員)、高村峰成 (シャルレ)、多田和代 (サクラクレパス)、田中美津子 (アサヒグループ食品)、田丸成彦 (個人会員)、堤一正 (リブドゥコーポレーション)、奈良正夫 (湖池屋)、西部雅彦 (個人会員)、沼田秀毅 (個人会員)、長谷川公彦 (個人会員)、羽鳥敏彦 (アサヒビール)、樋之口孝子 (個人会員)、平野利枝 (タカラトミーアイビス)、堀渕茂 (アキレス)、前川正 (個人会員)、増田美也子 (宝ホールディングス)、宮澤晶子 (ジュリック・ジャパン)、村上直紀 (個人会員)、村松義彦 (日清オイリオグループ)、森井仁美 (キング醸造)、八木孝之 (個人会員)、山下俊章 (かんぽ生命保険)、渡辺智司 (バスクリン)

## 8. 広報・情報発信活動

### ◇ニュース・リリース

- 5/8 ACAP/N. R. 2020-1 2020 年度 定時総会を開催～創立 40 周年を迎え、消費者志向経営の推進とともに、来るべき未来に向けての取り組みを具体化～
- 7/10 ACAP/N. R. 2020-2 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
- 7/17 ACAP/N. R. 2020-3 第 6 回「ACAP 消費者志向活動表彰」推薦受付を開始  
～広く社会に知らせたい、キラリと光る活動を募集～
- 10/1 ACAP/N. R. 2020-4 ACAP 創立 40 周年記念シンポジウムのご案内～テーマは「10 年後の消費者と CX イノベーション」～
- 10/30 ACAP/N. R. 2020-5 「緊急事態宣言下のお客様対応に関する実態調査」の結果を公表ー5 割超の企業がお客  
様対応部門に新たに在宅勤務を導入。お客様の声に変化もー
- 11/12 ACAP/N. R. 2020-6 「CX (顧客体験) イノベーションを巻き起こす」活動を！～「10 年後のありたい姿」と  
「今後の活動コンセプト」を発表～
- 1/14 ACAP/N. R. 2020-7 最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞を、熊本県の清永康代さんに授与  
第 36 回 2020 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」、受賞作品決まる
- 2/25 ACAP/N. R. 2020-8 第 6 回消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」～キラリと光る活動を表彰～

### ◇メディア・リレーション

- 8/4 マスコミ向け ACAP メールニュース第 1 号発行
- 8/24 植村西日本支部長が一般社団法人日本コールセンター協会の下村芳弘理事長と対談 (CCAJ ガイドブック)

Vol. 30 掲載)

- 9/17 マスコミ向け ACAP メールニュース第2号発行  
12/7 マスコミ向け ACAP メールニュース第3号発行  
12/14 村井理事長がニッポン消費者新聞の丸田記者より 2021 年頭所感について取材を受ける  
2/9 坂倉専務理事が NHK 報道局科学文化部の秋山記者より、「2 回目の緊急事態宣言下でのお客様対応に関するアンケート」に関して取材を受ける (WEB)  
2/15 マスコミ向け ACAP メールニュース第4号配信  
2/17 佐藤研究所長が日本消費経済新聞社の相川記者より「2 回目の緊急事態宣言下でのお客様対応に関するアンケート」について取材を受ける (電話)

◇会員向けメールニュース配信

「ACAP 専務理事のメールニュース配信」 11/30, 12/23, 1/22, 2/19, 3/19

◇WEB FORUM 配信 (会員向け)

6/18 WEB FORUM 第24号 配信

◇公式見解、パブリック・コメント発信

5/29 消費者庁「消費者基本計画工程表素案」に関する意見書を提出

## 9. その他組織別活動

◇東西執行会議等

(当年度は該当する活動はなし)

◇役員等研修会

4/10 役員等研修会 (東京) →※【中止】  
4/28 役員等研修会 (大阪) →※【中止】

◇各組織 会議 \*開催日、主な活動 \*基本はWEB 開催

- 企画 5/13(※中止), 6/3, 7/1, 8/5, 9/2, 10/7, 11/4, 12/2, 1/6, 2/3, 3/3  
委員会 消費者志向経営推進のための社内用研修資料作成、消費者志向経営ステップシートの見直し、運営メンバー確保のための具体的施策の検討、2030年のありたい姿に向けたロードマップ作成等  
女性活躍推進部会 6/19, 7/28, 10/14, 12/17, 3/11  
女性活躍推進部会 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  
総務委員会 4/16-22(メール審議), 5/12-15(メール審議), 5/27-6/2(メール審議), 7/7, 8/4, 9/1, 10/1, 11/11, 12/2, 1/7, 2/2, 3/2  
定時総会運営、ACAP 消費者志向活動表彰の募集・審査・表彰式実施、功労者表彰 (記念式典) 運営、規程類整備、会員拡大検討 等  
広報委員会 4/13-14(メール審議), 5/7-5/13(メール審議), 6/25, 7/9, 8/7, 9/4, 10/2, 11/6, 12/4, 1/8, 2/5, 3/5  
機関誌「FORUM」掲載記事検討・発行、創立40周年記念特別号企画・テキスト作成・デザイン確認・発行、機関誌「FORUM」WEB化の検討、ホームページ更新、会員交流カフェのスレッド検討・活性化策検討、ニュース・リリース発行、メディア・リレーション 等  
消費者啓発委員会 4/24(※中止), 5/22(※中止), 8/28, 9/25, 10/23, 11/13, 12/25, 1/29, 2/26, 3/26  
8/28, 2/26 大東文化大学 ACAP 講座講師説明会、9/25 立正大学 ACAP 講座講師説明会、大学講座講師選定・授業計画作成・講座管理、「わたしの提言」募集・審査・表彰、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 (施設) 見学サイト 等  
企業研修委員会 4/28(※中止), 5/22(※中止), 7/31, 8/21, 9/25, 10/23, 11/27, 12/23, 1/29, 2/19, 3/19  
各研修の振り返り・カリキュラム検討、新規研修検討、スケジュール検討、WEB開催検討実施、コロナ下における集合研修の実施検討 等  
交流活動委員会 5/27, 6/24, 7/27, 8/26, 9/28, 10/26, 11/24, 12/25, 1/27, 3/3  
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 等  
会員活動委員会 4/23(※中止), 6/10, 8/18, 9/18, 10/15, 11/20, 12/22, 2/9, 3/9  
東京例会 WEB開催の検討・実施、新入会員研修会・ミートアッププログラムの見直し・WEB開催検討・実施、コロナ下の施設見学会・例会テーマ・新入会員研修会のカリキュラムの検討、自主研究会・業種交流会の運営管理、40周年記念シンポジウム・新春講演会・消費者志向経営推進シンポジウム企画・運営 等

西日本支部 支部会議	4/28, 5/26, 6/30, 7/28, 8/19, 9/29, 10/20, 11/20, 1/21, 2/18, 3/23 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 啓発・交流 部会	6/25, 3/25 SDGs&エシカル消費事例募集、大学講座の講師選定・派遣、企業×学生交流会のアドバイザー選定・参加、大阪府消費者フェア 2020 への WEB 参加 等
西日本支部 企業研修 部会	7/22, 9/15, 1/27, 12/3, 2/19, 3/10 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、講師・アドバイザーの依頼 等
西日本支部 会員活動 部会	6/19, 8/7, 10/2, 12/4, 2/5, 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 等
西日本支部 中部地区 部会	9/8, 11/12 中部地区例会の企画・運営、名古屋市消費生活フェア☆2020 オンライン・パネル展示出展、名古屋市消 費生活審議会メンバー、中学校授業への講師派遣、自主研究会の企画・運営 等
西日本支部 九州地区 部会	6/12, 10/6, 11/27, 1/28, 2/25, 3/22 福岡例会および九州地区例会の検討、自主研究会の企画・運営 等

IV付表

ACAP 2020年度記事掲載リスト

(一般紙)

日付	掲載紙名	見出し
2020/7/24	読売新聞・東京本社	消費者問題論文を募集
2021/2/7	熊本日日新聞	消費者問題の論文 清永さん最優秀賞

(専門紙)

日付	掲載紙名	見出し
2020/5/1	ニッポン消費者新聞	消費者志向経営推進「来るべき未来、取組具体化」ACAP創立40周年へ向け
2020/8/1	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」募集 消費者志向活動表彰推せん受付も
2020/9/21	木材工業新聞	ACAP創立40周年シンポ10月28日、オンライン開催
2020/10/1	ニッポン消費者新聞	ACAP創立40周年シンポ開催
2020/11/1	ニッポン消費者新聞	ACAPは創立四〇周年、記念シンポ開催
2020/11/15	日本消費経済新聞	ACAP新型コロナ禍のお客様対応実態調査
2020/12/1	ニッポン消費者新聞	緊急事態宣言下 企業の5割、新たに在宅勤務導入 ACAPお客様部門の対応調査
2021/1/1	ニッポン消費者新聞	ACAP創立40周年 新春記念式典開催 1月14日、オンラインで 創立40周年踏まえ、新方針提唱「CXイノベーションを巻き起こす」 消費者関連専門家会議（ACAP）村井正素理事長
2021/1/1	日本消費経済新聞	「消費者と事業者の共創」を実現 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 村井正素 安心・安全な消費社会に貢献 公益社団法人消費者関連専門家会議西日本支部長 植村知佐子
2021/2/1	ニッポン消費者新聞	ACAP40周年記念式典&新春講演会 オンライン開催、200人視聴参加 「ACAPわたしの提言」入賞者発表、消費者問題の重要性提唱
2021/3/1	ニッポン消費者新聞	ACAP、コロナ禍対応の実態調査
2021/3/29	保険毎日新聞	第6回ACAP消費者志向活動表彰

(専門誌・一般誌)

日付	掲載誌名	見出し
2020/6/15	NICEニュース消費者教育研究2020年6・7月号 30周年記念号	特別寄稿 消費者教育の推進に向けて、消費者教育支援センターと一層の連携を 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 村井正素
2020/7/1	消費と生活2020年7・8月号	ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集
2020/9/1	消費と生活2020年9・10月号	ACAP消費者志向活動表彰の推薦受付を開始
2020/11/1	消費と生活2020年11・12月号	創立四十周年記念シンポジウム ACAP、オンラインライブ配信で開催
2020/11/1	コールセンター最新事情2020-2021「CCAガイドブック」Annual Report Vol.30	特集対談「社会インフラとして持続性が求められるコールセンターのあり方」 公益社団法人消費者関連専門家会議西日本支部長 植村知佐子
2021/1/1	消費と生活2021年1・2月号	ACAP、創立40周年記念シンポ 「消費者と事業者の共創」を実現していく 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 村井正素
2021/3/1	消費と生活2021年3・4月号	ACAP創立四十周年記念式典&新春講演会 ACAP「わたしの提言」表彰 特命担当大臣賞に清永さん ACAP「わたしの提言」受賞者発表

(その他)

日付	掲載誌名	見出し
2020/8/7	公募ガイド2020年9月号	第36回2020年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集
2020/9/1	東日本NACS NEWS いーすとNo.371	消費者関連専門家会議（ACAP）からのお知らせ 募集 第36回ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」
2020/9/18	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.147	消費者対応における新型コロナウイルス感染症の影響と今後の課題 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）専務理事 坂倉忠夫

(WEB等)

日付	媒体名	見出し
2020/8	公募ガイド ONLINE	第36回2020年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集
2020/8	登竜門	第36回2020年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集
2020/10/15	国民生活センター ウェブ版国民生活 2020年10月号	座談会 国民生活センターのこれまでとこれから 消費者関連専門家会議専務理事 坂倉忠夫

## 2020年度ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事13名 監事3名

2021年3月15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	東 仁美(積水化学工業)	植村知佐子(コンシェルジュ)	小原裕子(ピジョン)	尾松真次(ミズノ)
	佐藤雄一郎(産業能率大学)	神宮字慎(ハウス食品)	瀬戸 明(キリンホールディングス)	谷一暢樹(TOTO)
	羽鳥敏彦(アサヒビール)	花田昌士(日本生命保険)	原 弘行(ユニ・チャーム)	
監事	高倉孝生(個人会員)	高橋秀明(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	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)	川野洋治(個人会員)	楠原啓司(楽天)	五味あゆみ(個人会員)	
		坪井悦子(大塚ホールディングス) 平田 哲(個人会員)		森本泰生(朝日生命保険)		
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)		伊藤真一(トヨタ自動車)	五味あゆみ(個人会員)	高野逸子(個人会員)
	委員	奈良正夫(湖池屋) 野上田縁(損害保険ジャパン)				
●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	川辺真理(個人会員)	久野和彦(テーブルマーク)	鈴木清隆(個人会員)	竹内牧子(全日本トラック協会)	
		早川 清(小岩井乳業)		奈良正夫(湖池屋)		
●広報委員会 8名	委員長	小原裕子(ピジョン)		副委員長	中西信夫(個人会員) 柳原由華子(個人会員)	
	委員	東 寿子(第一生命保険)		今井竜司(ライオン)	小林治夫(住友生命保険) 山下俊章(かんぼ生命保険)	
●消費者啓発委員会 14名	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)	石原多恵子(東洋ライス)	岩澤紀子(個人会員)	岡本利之(中外製薬)	
		竹沢英之(東京海上日動安心110番)	田中真理子(アルソア慧央グループ)	福島寛之(個人会員)	堀越政行(エステー)	
		堀淵 茂(アキレス)	松本未知(コーセーコスメポート)	宮澤晶子(ジュリーク・ジャパン)	渡辺智司(バスクリン)	
●企業研修委員会 14名	委員長	谷一暢樹(TOTO)		副委員長	小川 研(サッポロビール) 田中美津子(個人会員)	
	委員	相澤和子(個人会員)	奥村直和(プリヂェストン)	岸田 大(サントリー・コミュニケーションズ)	酒井由香(ジーネクスト)	
		里 淳子(センシオ-ホールディングス)	谷本 清(個人会員)	名越まさ代(サントッププロジェクト)	新田康人(ダイアナ)	
		紅田美恵子(個人会員)	松岡信行(個人会員)	三木 繁(個人会員)		
●交流活動委員会 9名	委員長	東 仁美(積水化学工業)		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)	
	委員	片岡康子(楽天)	小原直子(味の素)	坂田祥治(明治安田生命保険)	櫻井拓子(花王)	
		鈴木 裕(太陽生命保険)	東海林崇(日立グローバルライフソリューションズ) 村佐宣明(セブン-イレブン・ジャパン)			
●会員活動委員会 19名	委員長	瀬戸 明(キリンホールディングス)		副委員長	駒谷直樹(TOTO) 田中智子(大京)	
	委員	梅村 隆(個人会員)	草柳美紀(ハーゲンダッツジャパン)	近藤 修(個人会員)	酒井元紀(アフラック生命保険)	
		酒井由香(ジーネクスト)	佐藤竜也(カクヤス)	島田延治(JTB)	鈴木隆一(イトーヨーカ堂)	
		中島千絵(日本生命保険)	中村秀一(国分グループ本社)	中村利彦(個人会員)	沼田秀毅(個人会員)	
		藤嶋洋平(ZOZO)	丸田美恵(トヨタ自動車)	水間辰男(くらしの友)	武藤律哉(JPメディアダイレクト)	
●西日本支部 37名	支部長	植村知佐子(コンシェルジュ)		副支部長	尾松真次(ミズノ) 神宮字慎(ハウス食品)	
	支部運営 1名	運営幹事 朝倉公治(個人会員)				
	啓発・交流部会 13名	部会長	神宮字慎(ハウス食品)		副部会長	村上直紀(個人会員) 吉田孝行(タビオ)
担当委員		大塚郁子(月桂冠)		玉置伸次(アイセン)		馬場新一(個人会員)
運営幹事		新居由莉(イカリ消毒)	新川隆弘(サラヤ)	高村峰成(シャルレ)	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)		山崎雅史(サンコー)		
企業研修部会 8名	部会長	大塚康寛(マンダム)		副部会長	朝倉公治(個人会員) 増田美也子(宝ホールディングス)	
	運営幹事	金子裕一(個人会員)	志賀義人(日本ハム)	多田和代(サクラクレパス)		長岡隆志(ヤマキ)
		馬場寿浩(ピジョン)				
会員活動部会 9名	部会長	信原正和(大阪いずみ市民生活協同組合)		副部会長	広島 徹(造幣局)	
	担当委員	田丸成彦(個人会員)				
	運営幹事	大井明子(ハウス食品)	加藤雅也(関西テレビ放送)	重富一紘(個人会員)	武政二郎(個人会員)	
		戸倉光明(個人会員)		藤谷博子(新日本製薬)		
中部地区部会 2名	部会長	石原一秀(Mizkan Partners)		副部会長	—	
		運営幹事 徳田哲也(日本メナード化粧品)				
九州地区部会 3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)					
●ACAP研究所	担当/原 弘行(ユニ・チャーム)	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)		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) 松谷聡(明治安田生命保険)	大橋潤二(明治) 前川正(オプザバー 個人会員)	西村和之(特任研究員 ファンケル)
◆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) 鈴木秀行(ラピーヌ)	梅村隆(個人会員) 高木秀敏(ニトリ)	駒谷直樹(TOTO) 仲屋宏(ジュータ・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	名取哲郎(日本経済新聞社)		
	メンバー	上島悦子(資生堂ジャパン) 津田純一(ダイアナ)	坂田祥治(明治安田生命保険) 平野利枝(タカラミーアイビス)	田中美津子(アサヒグループ食品) 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

2021年3月31日

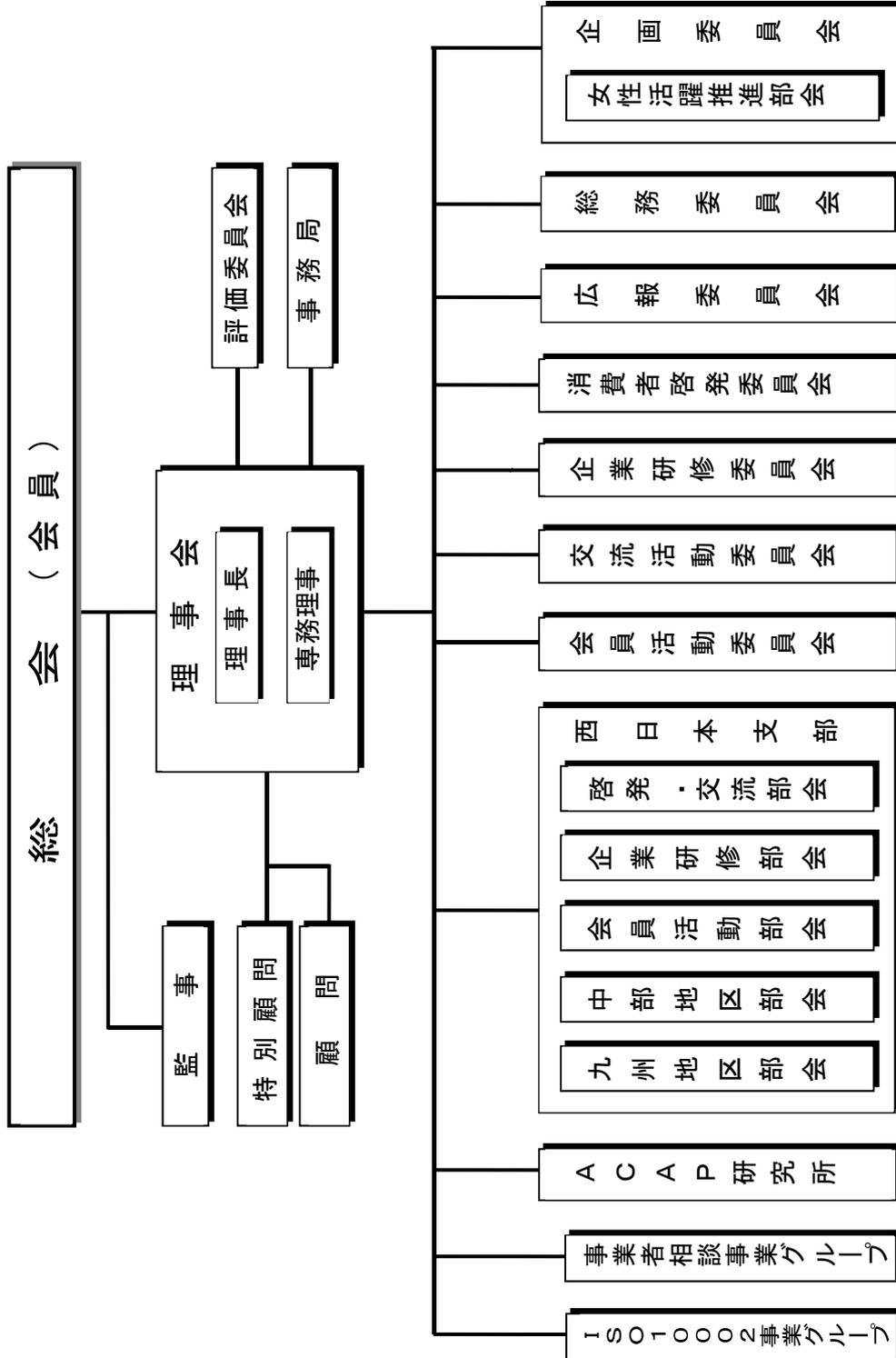
リーダー	相澤和子(個人会員)	長谷川公彦(個人会員)		
サポーター	川辺真理(個人会員)	斎木茂人(個人会員)	榮井彰成(個人会員)	鈴木清隆(個人会員)
	高倉孝生(個人会員)	田中美津子(アサヒグループ食品)	谷一暢樹(TOTO)	谷本清(個人会員)
	西部雅彦(個人会員)	羽鳥敏彦(アサヒビール)	松岡信行(個人会員)	三木繁(個人会員)
	村井正素(住友生命保険)			

## ISO10002 事業グループ

2021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)		
	リーダー	松倉英夫(個人会員)		
	メンバー	小澤和裕(個人会員) 鍋嶋詢三(個人会員)	笠原浩児(森永製菓) 畠中道雄(個人会員)	小林和彦(個人会員) 森暁司(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)		

## 2020年度ACAP組織図



2020（令和2）年度

## 事業活動記録

2021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](mailto: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

FGビル大阪 7F

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

Eメールアドレス [shibu@acap.jp](mailto:shibu@acap.jp)