

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

2021（令和3）年度
(2021年4月～2022年3月)

事業活動記録



I ACAP の現況・・・1	◇ACAP 消費者志向活動表彰・・・20
1. 会員の状況・・・1	
2. 財務状況・・・1	5. 消費者志向経営のための支援事業・・・20
3. 外部委員等・・・1	◇ISO/JIS Q 10002 普及のための活動・・・20
4. 後援・協賛・・・2	◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談 20
II 組織運営・・・3	6. 会員の資質向上のための事業・・・20
1. 定時総会・・・3	◇例会・・・20
2. 理事会・・・3	◇自主研究会・業種交流会・・・22
3. 監査等・・・4	◇会員交流・・・23
4. 新型コロナウイルス感染症拡大への対応 (方針発表)・・・4	◇会員対象研修・・・24
5. 助成支援金申請・・・4	◇会員対象ネット配信講座・一般会員向け情報提 供(動画)・・・25
III 事業活動・・・5	◇施設見学会・・・25
1. 消費者問題に関するセミナー事業・・・5	◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム・25
◇シンポジウム・オープン講座・・・5	7. 広報・情報発信活動・・・26
◇出前講座・・・5	◇ニュース・リリース・・・26
◇講師派遣・・・7	◇メディア・リレーション・・・26
◇企業向けセミナー<消費者対応部門向け実務研修>8	◇会員向けメールニュース配信・・・26
◇〃 <ISO 10002/JIS Q 10002 普及のための研修>・・・12	◇公式見解、パブリックコメント発信・・・26
2. 消費者問題に関する啓発展示事業・・・15	8. その他組織別活動・・・27
◇常設展示コーナー・啓発資料の提供・・・15	◇役員等研修会・・・27
◇消費者啓発展への出展・参加・・・15	◇各組織 会議・・・27
3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業 15	◇プロジェクト他・・・27
◇研究会の開催・・・15	IV 付表・・・
◇自主調査・・・15	ACAP2021 年度記事掲載リスト・・・28
◇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・・・15	ACAP2021 年度役員・執行体制・・・29
◇消費者行政・消費者団体・海外団体等との交流 事業・・・16	ACAP2021 年度組織図・・・31
◇外部会合への委員等派遣・・・17	
◇消費者関連情報の提供・・・19	
◇ホームページでの情報提供・・・19	
4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業・・・19	
◇消費者庁消費者支援功労者表彰・・・19	
◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表 彰・・・19	

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
2021/4/21	672	531	81	3	39	1	795
2021/5/19	670	529	82	3	40	1	795
2021/6/16	668	528	81	3	40	1	792
2021/7/21	663	524	82	3	42	0	790
2021/8/18	663	524	83	3	42	0	791
2021/9/15	663	524	83	3	42	0	791
2021/10/20	666	526	83	3	42	0	794
2021/11/17	666	526	83	3	43	0	795
2021/12/15	668	528	83	3	45	0	799
2022/1/19	667	528	83	3	46	0	799
2022/2/16	667	528	83	3	45	0	798
2022/3/21	670	528	82	3	44	0	799

2. 財務状況

2021 年度は、年初予算経常収支▲11,993 千円の計画でスタートした。収入面では、前年に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受け、研修事業の一部中止による事業収入減、会員数減少による会費収入減などがあったが、一方で、IS010002 事業や事業者相談事業での収入増、行政からの各種補助金の雑収入があり、最終的に 99,025 千円の収入（対予算+2,195 千円）となった。支出面では、事務局職員の退職に伴う費用が発生したものの、事業活動費や事務局管理費の削減により、最終的に 103,056 千円の支出（対予算▲5,767 千円）となった。この結果、単年度経常収支は▲4,031 千円（対年初予算+7,962 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 63,447,446 円（前年度比 2,866,712 円減）
- 資産合計 73,352,988 円（前年度比 6,368,218 円減）
- 負債合計 9,905,542 円（前年度比 3,501,506 円減）
- ・当期経常増減額 ▲2,781,282 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

坂倉忠夫 専務理事

- ・消費者庁 消費者教育推進会議 委員
- ・消費者庁 消費者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
- ・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」成年向け教材開発分科会 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 2021」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
- ・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及びプライバシーマーク審査会 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
- ・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
- ・名古屋市 消費生活審議会 専門委員
- ・名古屋市 消費生活審議会 エスカレーターなどの安全な利用を促進する小委員会 臨時委員

石原一秀 理事

植村知佐子 理事	・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 ・名古屋市 チャットボットの構築運営業務委託事業者評価委員 ・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 ・堺市 消費生活審議会 委員 ・関西消費者協会 評議員
尾松真次 理事	・大阪市 消費者保護審議会 委員 ・大阪府 消費者保護審議会 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 ・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消費者支援に関する連携推進会議 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
大岡博幸 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 ・岐阜市 消費者教育推進地域協議会 委員
坂田祥治 執行委員	・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」成年向け教材開発分科会 委員
神宮字慎 執行委員	・奈良県 消費生活審議会 委員 ・高槻市 健康たかつき 21 ネットワーク 構成員
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 ・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」成年向け教材開発分科会 委員
田中義雄 執行委員	・西宮市 消費生活審議会 委員
中本貴司 執行委員	・兵庫県 消費者教育推進計画検討会 委員
馬場新一 執行委員	・福岡県 消費生活審議会 委員
藤谷博子 執行委員	・消費者庁 高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会 構成員
佐藤喜次 ACAP 研究所長	・日本規格協会 ISO/TC10 国内対応委員会 委員 ・大阪府 食の安全安心推進協議会 委員 ・愛知県 消費生活審議会 委員 ・日本規格協会 品質マネジメントシステム規格国内委員会 委員 ・日本規格協会 JIS Q 9005 素案作成委員会 委員 ・浜松市 消費者教育推進地域協議会 委員 ・福岡市 消費生活審議会 委員 ・兵庫県 県民生活審議会 委員 ・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員 ・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 ・消費者委員会 臨時委員(～2021年8月)
大滝美由紀 会員	
加藤高幸 会員	
長谷川公彦 会員	
平井大生 会員	
水竹 浩 会員	
山内聖子 会員	
喜山洋子 事務局長	
石川純子 事務局	

4. 後援・協賛

6/28	消費者教育支援センター主催 2021年消費者教育シンポジウム「消費者の資質・能力を高める学びのデザイン」を後援
8/24	九州経済産業局主催セミナー「消費者とのコミュニケーションによる成長可能性」を後援
9/9	関西広域連合サステナブル経営推進セミナーを後援
10/12-14	日本規格協会「標準化と品質管理全国大会 2021」を協賛
10/28	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秋期」を後援
1/17-6/27	消費者教育支援センター 消費者教育教材資料表彰 2022 を後援
2/26	兵庫県・ひょうご大学生支援機構主催「消費者・事業者・行政による3者ワークショップ」を後援
3/24	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2022春期」を後援

II 組織運営

1. 定時総会

- 5/14 2021 年度定時総会 於：明治安田生命 丸の内 MY PLAZA 会議室（オンライン配信）
[参加 委任状含め正会員 432 名
会場：正会員 9 名・個人会員 3 名（理事・監事のみ） 視聴：正会員・個人会員 86 名]
＜第 1 部 2021 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 2020 年度事業報告
第 2 号議案 2020 年度決算報告及び監査報告
第 3 号議案 2021 年度事業計画
第 4 号議案 2021 年度収支予算
第 5 号議案 役員選任
＜第 2 部 2021 年度体制発表等＞
・2021 年度役員体制発表
・理事長挨拶等

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。

- 4/21 2021 年度総会付議事項（2020 年度事業報告、同決算報告、2021 年度事業計画、同収支予算、役員選任）、事業者相談事業グループ体制、定時総会について、研修料金見直し方針について、緊急事態宣言・まん延防止等重点措置への対応方針 等
- 5/14 [総会後理事会]2021 年度理事長・専務理事選定、2021 年度役員体制・理事会構成
- 5/19 執行委員の任命、2021 年度役員報酬について、2021 年度理事会重点課題検討、役職者任期見直しの検討、消費者庁地方消費者行政委託事業について 等
- 6/16 執行委員・研究員の任命、委員会職務権限規程の改定、「企業における消費者対応体制に関する実態調査」について、ISO10002 解説テキスト本作成、2021 年度理事会重点課題検討、11 月オープン東京例会について、議事録の簡略化について 等
- 7/21 ACAP ロゴマニュアルの改定、著作権管理規程制定、ACAP2030 年のありたい姿に向けたロードマップ ベース案について、「企業における消費者対応体制に関する実態調査」について、WEB 版 FORUM9 月号について、11 月オープン東京例会について 等
- 8/18 規程等（委員会職務分掌規程、委員会職務権限規程、会員規程、会員・元会員慶弔規程）について、「企業における消費者対応体制に関する実態調査」質問内容最終案について、ISO 10002/JIS Q10002 規格解説本制作発行について、9 月集中討議に向けて、2021 年度期央見直しと 2022 年度事業計画策定スケジュールについて 等
- 9/15 [理事会]新春講演会・賀詞交歓会について、消費者志向経営トップセミナーについて、中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」について、カスタマー・ハラスメント対応ハンドブック制作について 等
[集中討議]重点課題の検討（事業構造・バランスの変革について、会員拡大について）、2022 年度事業計画について、2030 年のありたい姿に向けたロードマップについて 等
- 10/20 2022 年度運営基本方針について、2022 年度活動計画重点検討事項について、会員拡大について、FORUM の完全 WEB コンテンツ化について、カスタマー・ハラスメント対応ハンドブック制作について、2030 年ありたい姿へのロードマップの各組織への展開について 等
- 11/17 2022 年度運営基本方針について、2022 年度活動計画重点検討事項について、2021 年度予算期央見直し及び決算着地見直しについて、FORUM 完全 WEB コンテンツ化について、新春講演会について、ACAP サロンについて、消費者志向経営推進トップセミナーについて 等
- 12/15 消費者問題に関する「わたしの提言」の選考結果について、2022 年度運営基本方針について、2022 年度事業計画(案)について、2022 年度各組織の事業計画案と予算案について、相談対応困難なお客様対応ハンドブックについて、「企業における消費者対応体制に関する実態調査」集計結果速報について 等
- 1/19 2022 年度事業計画(案)について、2022 年度各組織の事業計画案と予算案について、会員拡大について、新型コロナウイルス感染症の急速な感染拡大への対応について、2022 年度役員等の立候補・推薦について、消費者啓発資料等の送料負担の考え方について、表彰制度の規程見直しについて、

	2022 年度定時総会について、ACAP サロンについて 等
2/16	2022 年度事業計画(案)について、2022 年度各組織の事業計画案と予算案について、会員拡大について、ACAP「消費者対応部門」進化度合いチェックマトリックス改定案について、ACAP の CX 定義(案)について、2022 年度役員等研修会について、コロナ罹患者発生時の対応について 等
3/16	2022 年度運営体制について、2022 年度組織別活動計画、予算最終案について、2022 年度 ACAP 研究所研究員体制について、2022 年度 ISO10002 事業グループ体制について、規程等改訂について、2021 年度事業報告(案)について、会員拡大の施策について、一般会員向け情報提供について 等

3. 監査等

税理士による監査	4/9、5/13、6/10、7/14、8/12、9/10、11/12、12/13、1/12、2/10、3/10
監事による監査	4/21、5/19、6/16、7/21、8/18、9/15、10/20、11/17、12/15、1/19、2/16、3/16
監事会	4/26、7/30、10/29、2/4

4. 新型コロナウイルス感染症拡大への対応（方針発表）

4/26	4 都府県への緊急事態宣言発出への発令に伴い、集合での活動を中止 事務局は在宅勤務を基本とし、大阪事務所はクローズ
6/21	緊急事態宣言の解除並びにまん延防止等重点措置に伴い、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
7/12	東京都への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
8/2	6 都府県緊急事態宣言の延長発令に伴い、集合での活動を中止、WEB での活動を推奨 事務局は在宅勤務を基本とし、大阪事務所はクローズ
10/1	緊急事態宣言並びにまん延防止等重点措置の解除に伴い、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
1/24	まん延防止等重点措置が発出されるエリアの拡大に伴い、集合での活動は継続するも、WEB での活動を推奨 事務局（東京）は在宅勤務を推奨し、大阪事務所は火曜、木曜オープン
3/22	まん延防止等重点措置の解除。

5. 助成支援金申請

- ・経済産業省(中小企業庁) 月次支援金
- ・東京都 中小企業者等月次支援給付金

Ⅲ 事業活動

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

- 1/20 新春講演会（大阪）（会場・WEB） 於：OMM ビル [参加 会場 19 名 WEB 120 名]
・新年挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
・講演 1「今日から実践できる“伝える力”の磨き方～アナウンサーの経験を通して～」
講師 関純子氏（関西テレビ放送コンテンツデザイン本部
コンテンツデザイン局アナウンス部 専門部長）
・講演 2「コロナ禍における消費生活相談の傾向と情報発信」
講師 川口徳子氏（国民生活センター理事）
・閉会挨拶 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
- 1/25 新春講演会（東京）（WEB） 於：アルカディア市ヶ谷・穂高
[参加 会場 33 名 WEB 193 名] ※会場は関係者のみ
・新年挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
・来賓挨拶 伊藤明子氏（消費者庁長官）
・第 37 回 2021 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
・講演「ジャパネットたかたの成長戦略～お客様に徹底的に寄り添う～」
講師 高田旭人氏（ジャパネットホールディングス代表取締役社長 兼 CEO）
・閉会挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
- 2/18 2022 消費者志向経営トップセミナー（会場・WEB） 於：経団連会館 国際会議場
[参加 会場 64 名 WEB172 名]
・主催者挨拶 若宮健嗣 内閣府特命担当大臣
・講演「ハウス食品・消費者志向経営の取り組み」
講師 佐久間淳氏（ハウス食品常務取締役）
・第 7 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 募集・表彰
の項に記載
・パネルディスカッション「事業者と消費者の共創 ～アフターコロナに向けて」
コーディネーター 今井純子氏（日本放送協会解説委員）
パネリスト 大石美奈子氏（日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会代表
理事・副会長）
山口友近氏（ファンケル代表取締役専務執行役員）
片岡進氏（消費者庁審議官）
村井正素（理事長 住友生命保険）
・閉会挨拶

◇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）
- 4/15 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）
- 4/22 テーマ「『お客様の声』を経営に活かす取り組み」
講師 花田昌士（理事 日本生命保険）
- 5/6 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）
- 5/13 テーマ「ハウス食品の消費者志向経営について」
講師 神宮宇慎（理事 ハウス食品）
- 5/20 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）
- 5/27 テーマ「無洗米開発企業の SDGs につながる取り組み」
講師 麻生尚輝氏（東洋ライス） 石原多恵子（執行委員 東洋ライス）
- 6/3 テーマ「サラヤ株式会社の経営戦略としての SDGs の取り組み事例とお客様コミュニケーション」
講師 新川隆弘（執行委員 サラヤ）

6/10	テーマ 「パナソニックにおける消費者志向経営」 講師 田中義雄 (執行委員 パナソニック)
6/17	テーマ 「超高齢化社会における持続可能な社会の実現に向けた取り組み」 講師 鈴木裕 (執行委員 太陽生命保険) 松島智恵氏 (太陽生命保険)
6/24	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) 元廣由美氏 (アキレス)
7/1	テーマ 「We Care More 世界を変える、心づかいを。 ポーラお客さま相談室からワンダフォー&エフォートレスをお届けします」 講師 富永利江 (会員 ポーラ)
7/8	テーマ 「ライオンの『心と身体のヘルスケア実現』に向けた取り組み」 講師 石田由美子氏 (ライオン)
7/15	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
7/22	テーマ 「住友生命『お客さまの声』を活かす取り組み」 講師 村井正素 (理事長 住友生命保険) ■大東文化大学 ACAP コラボレーション講座 (後期) (オンライン)
9/16	テーマ 「パナソニックにおける消費者志向経営」 講師 田中義雄 (執行委員 パナソニック)
9/30	テーマ 「トリドールの考える価値創造」 講師 大下浩平 (執行委員 トリドールホールディングス)
10/7	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)
10/14	テーマ 「『サステナブル』を経営の根幹に～アサヒグループの新たな挑戦～」 講師 羽鳥敏彦 (理事 アサヒビール)
10/21	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)
10/28	テーマ 「ユニ・チャームの本業を通しての CX 向上活動」 講師 原弘行 (理事 ユニ・チャーム)
11/4	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)
11/11	テーマ 「住友生命『お客さまの声』を活かす取り組み」 講師 村井正素 (理事長 住友生命保険)
11/18	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 栗谷典子氏 (資生堂ジャパン)
11/25	テーマ 「東京電力における福島復興の取り組みと事業戦略」 講師 立石洋一 (執行委員 東京電力エナジーパートナー)
12/2	テーマ 「アフラックのコアバリューに基づく CSV 経営」 講師 酒井元紀 (執行委員 アフラック生命保険)
12/9	テーマ 「国分グループの社会・環境活動と SDGs の取り組み」 講師 中村秀一 (執行委員 国分グループ 本社)
12/16	テーマ 「ビジョンの消費者志向経営 ～この世界をもっと赤ちゃんとやさしい場所にするために」 講師 永塚哲也 (会員 ビジョン)
1/13	テーマ 「キャッシュレス社会の実現に向けた社会課題への取り組み」 講師 西室順司氏 (三井住友カード)
1/20	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 駒谷直樹 (理事 TOTO) ■立正大学 ACAP コラボレーション講座 (後期) (オンライン授業)
9/25	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)
10/2	テーマ 「トリドールの考える価値創造」 講師 大下浩平 (執行委員 トリドールホールディングス)
10/9	テーマ 「キャッシュレス決済の進展と社会変化への対応」 講師 西室順司氏 (三井住友カード)
10/16	テーマ 「ユニ・チャームの本業を通しての CX 向上活動」 講師 原弘行 (理事 ユニ・チャーム)

- 10/23 テーマ『『お客様の声』を経営に活かす取組』
講師 小林あさひ（執行委員 日本生命保険）
- 10/30 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）
- 11/13 テーマ「お客さま満足の最大化を目指して～資生堂お客さま窓口の活動について～」
講師 徳永由美氏（資生堂ジャパン）
- 11/18 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
- 11/27 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）
- 12/4 テーマ「国分グループの社会・環境活動とSDGsの取り組み」
講師 中村秀一（執行委員 国分グループ本社）
- 12/11 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）
- 12/18 テーマ「ビジョンの消費者志向経営 ～この世界をもっと赤ちゃんとやさしい場所にするために」
講師 小原裕子（理事 ピジョン）
- 12/25 テーマ「住友生命『お客さまの声』を活かす取組みについて」
講師 村井正素（理事長 住友生命保険）
- 1/8 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）
- その他の大学・学校
- 6/10 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 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
- 10/28 神戸学院大学「現代の社会（消費者とリスク）」
テーマ「企業の消費者対応」
講師 神宮字慎（執行委員 ハウス食品）
- 11/10 甲南大学共通教育センター基礎共通科目社会科学系「消費者問題」
テーマ「企業の消費者対応」
講師 神宮字慎（執行委員 ハウス食品）」
- 11/29 神戸学院大学「現代の社会（消費者問題）」
テーマ「企業の消費者対応」
講師 神宮字慎（執行委員 ハウス食品）

◇講師派遣

- 4/2 消費者庁新入職員研修
テーマ「ACAPの概要と消費者志向経営の取り組み」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 6/11 消費者機構日本消費者団体訴訟制度（被害回復）に係るシンポジウム
テーマ「消費者団体訴訟制度（被害回復）の原状と課題」
パネルディスカッション 「特例法改正論点について」
パネリスト 坂倉忠夫（専務理事）
- 7/19 兵庫県立消費生活情報センター消費生活情報プラザ2021年度講座
「～私たちの選択が未来を変える！～身近な企業とSDGs」
テーマ「ACAPの紹介・消費者志向経営とSDGsへの取り組み」
講師 神宮字慎（執行委員 ハウス食品）
テーマ「みなさまの幸せ“Happiness”が生まれるために」
講師 新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
テーマ「サラヤの羅漢果（らかんか）プロジェクトとSDGs」
講師 村田雄司氏（サラヤ）
- 9/15 国民生活センター令和3年度消費者問題に関する企業職員セミナー
テーマ「企業の消費者関連部門職員が知っておきたい知識と情報
～企業と消費者・消費者行政との協創・協働のあり方も含めて～」
「取組報告 企業における消費者関連部門の現状と課題について」
講師 鈴木隆一（執行委員 イトーヨーカ堂）

- 村松義彦（執行委員 日清オイリオグループ）
- 9/17 大阪府消費者教育リーダー養成講座「消費者教育の基礎理解②～企業活動からみる」
テーマ「ACAP の活動紹介」
講師 新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
- 11/6 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
アドバイザー 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）、神宮宇慎（執行委員
ハウス食品）、村井正素（理事長 住友生命保険）、池田洋一（会員 雪印メグミルク）、
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）、中村友妃子（個人会員）
- 11/18 品質と安全文化フォーラム第153回SRMクロスオピニオンセミナー
テーマ「消費者対応部門におけるコロナの影響と今後の方向性」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 11/20 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
アドバイザー 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）、神宮宇慎（執行委員
ハウス食品）、松浦昭人（会員 大阪いずみ市民生活協同組合）、
田中義雄（執行委員 パナソニック）、池田洋一（会員 雪印メグミルク）、
中村友妃子（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）、
高田かおり（執行委員 大塚）
- 1/8 昭和女子大学大学院「消費者志向経営論」
テーマ「消費者志向経営の進化と消費者対応部門の今後の方向性」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 2/3 福井県事業者と消費者をつなぐ交流事業（WEB）
「社会や環境に配慮した企業の取り組みから学ぶこと」
テーマ「サラヤのSDGsへの取り組みについて」
講師 新川隆弘（執行委員 サラヤ）
- 2/26 兵庫県令和3年度SDGs・エシカル消費実践事業（WEB）
「私たちの選択が未来を変える！」
テーマ「トリドールの考える価値創造」
講師 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
テーマ「社会解決に向けたパナソニックの取り組み」
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）、神宮宇慎（執行委員 ハウス食品）
斎木茂人（個人会員）、四倉英二（会員 ソニー損害保険）、中村友妃子（個人会員）
- 3/2 サラヤ社内講演会
【CX経営に向けて：DX推進によるVOC（お客様の声）の有効活用と社内の仕組みづくり】
テーマ「顧客接点のDX推進およびVOC活用の仕組みづくりについて」
講師 神宮宇慎（執行委員 ハウス食品）
パネルディスカッション「DX推進およびVOC活用に関するパネルディスカッション」
パネリスト 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）

◇企業向けセミナー＜消費者対応部門向け実務研修＞

- 4/16 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：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加24名]
・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）
- 4/22 お客様相談室 新着任実務者のための「不安解消研修」（WEB）（大阪）
於：大阪事務所 [参加24名]
・講座1「わたしのお客さま対応・新着任時代 ～お客様相談室に来てよかった～」
講師：甲野有美氏（桃谷順天館） 高橋祐介（執行委員 味覚糖）
・講座2 消費者対応部門の機能と役割
講師：増田美也子（執行委員 宝ホールディングス）

- ・講座3 グループ討議
- 5/21 新任者・中堅層研修 「お客さま対応の基本～お客さま相談室の実務から学ぶ～」(WEB) (東京)
 於: ACAP 会議室 [参加 27 名]
- ・開講・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 「知っておきたい! お客さま対応の法知識」
 講師 谷一暢樹 (執行委員 個人会員)
- ・講座3 「苦情対応の基本と手順」
 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! ～みなさんのお悩みにお答えします～」
 アドバイザー 里淳子 (執行委員 ゼンショーホールディングス)、
 谷本清 (執行委員 個人会員)、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)
- 5/27 新任者向け電話対応スキルアップ研修 (WEB) (東京) 於: ACAP 会議室 [参加 24 名]
- ・オリエンテーション
- ・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 石井ふじみ氏 (JBM コンサルタント 講師)
- 6/4 WEB 研修 メンタルヘルス研修 (東京) 於: SOBIZGATES [参加 14 名]
- ・オリエンテーション
- ・ストレス要因と反応
- ・タイプ別のストレス対処法
- ・リラクゼーションの方法
- ・まとめ・質疑応答
 講師 武島洋子氏 (JBM コンサルタント 講師)
- 6/8 WEB 研修 新任者向け 電話対応スキルアップ研修 (大阪)
 於: JBM コンサルタント [参加 20 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 玉本美砂子氏 (JBM コンサルタント 代表取締役)
- 6/18 WEB 研修 高齢者対応研修 <基礎編> (大阪)
 於: JBM コンサルタント [参加 12 名]
- ・高齢化社会の現状を知る
- ・高齢者の特性把握
- ・高齢者対応スキル
- ・ロールプレイング
- ・まとめ&質疑応答
 講師 中尾知子 (JBM コンサルタント 主席講師)
- 6/23 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: 国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 22 名]
- ・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)
- 7/2 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 22 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 「押さえておきたい! お客さま対応の法知識」
 講師 谷一暢樹 (執行委員 個人会員)

- ・講座3「クレーム対応に必要な知識とスキル」
講師 奥村直和（執行委員 ブリヂストン）
- ・アドバイザーに聞いてみよう！
アドバイザー 堀渕茂（執行委員 アキレス）、小川研（執行委員 サッポロビール）
酒井由香（執行委員 ジーネクト）、守谷昌志郎（執行委員 個人会員）
コーディネーター 相澤和子（執行委員 個人会員）
- 7/16 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＞（東京）
於：ACAP 会議室 [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
 - ・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）
- 8/3 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＞①（大阪）
於：JBM コンサルタント [参加 20 名]
 - ・オリエンテーション
 - ・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）
- 8/20 WEB 研修 高齢者対応研修（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 23 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）
- 9/9 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＞（東京）
於：SOBIZGATES [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）
- 9/24 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＞①（大阪）
於：JBM コンサルタント [参加 9 名]
 - ・オリエンテーション
 - ・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 中尾知子氏（JBM コンサルタント 主席講師）
- 9/29 弁護士が教える 難渋クレームの法的対応実践研修（東京）
→※【延期】：新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み延期
- 10/12 新任者・中堅層研修 「お客さま対応の基本～お客さま相談室の実務から学ぶ～」（東京）
於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 23 名]
 - ・開講・ガイダンス
 - ・講座1「お客さま対応の基本」
講師 新田康人（執行委員 ダイアナ）
 - ・講座2「知っておきたい！消費者基本法と関連法～消費者の権利の尊重と自立支援～」
講師 谷一暢樹（執行委員 個人会員）

- ・講座3「苦情対応の基本と手順」
講師 酒井由香（執行委員 ジーネクト）
- ・「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～」
アドバイザー 守谷昌志郎（執行委員 個人会員）、田中美津子（執行委員 個人会員）
谷本清（執行委員 個人会員）、三木繁（執行委員 個人会員）
コーディネーター 相澤和子（執行委員 個人会員）
- 10/15 新任者向け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 22 名]
・オリエンテーション
・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）
- 10/22 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＞②（大阪）
於：JBM コンサルタント [参加 18 名]
・オリエンテーション
・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）
- 11/12 メンタルヘルスケア研修（東京）→【中止】
- 11/12 WEB 研修 高齢者対応研修 ＜応用編＞（大阪）
於：JBM コンサルタント [参加 12 名]
・高齢者のパーソナリティ類型
・ケーススタディ 1
・ケーススタディ 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）
- 11/16 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：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 13 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
・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）
- 12/3 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 21 名]
・講座1「消費者対応部門のマネジャーの役割」
講師 酒井由香（執行委員 ジーネクト）
・講座2「押さえておきたい！お客さま対応の法知識」
講師 谷一暢樹（執行委員 個人会員）
・講座3「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！
アドバイザー 守谷昌志郎（執行委員 個人会員）、新田康人（執行委員 ダイアナ）
相澤和子（執行委員 個人会員）、田中美津子（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）
- 12/3 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 15 名]
・「悪質クレマー」の見極め方
・クレマーに対する初期対応
・クレマーとの具体的交渉方法
・悪質クレームに対する対応方法－悪質クレマーと峻別したら－

- ・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)
- 12/9 弁護士が教える 難渋クレームの法的対応実践研修(東京)
- 於: 国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 20 名]
- ・講演「悪質クレーマーの見極め方、難渋クレームにしないための初期対応の重要性とポイント、交渉方法」
 - ・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) 南謙太郎氏(光風法律事務所 弁護士)
- 1/28 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)
- ※【中止】: 新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み中止
- 2/3 中堅層・二次対応者研修(東京)
- ※【中止】: 新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み中止
- 2/8 高齢者対応研修(東京)
- ※【中止】: 新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み中止
- 2/22 コーチングスキル習得の実践研修(東京)
- ※【中止】: 新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み中止
- 2/25 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>②(大阪)
- 於: JBM コンサルタント [参加 14 名]
- ・オリエンテーション
 - ・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 中尾知子氏(JBM コンサルタント 主席講師)
- 3/10 WEB研修 弁護士が教える クレームに対する法的対応研修(東京)
- 於: ACAP 会議室 [参加 28 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)等
 - ・質疑応答
- 講師 南謙太郎氏(光風法律事務所 弁護士)
- 3/18 WEB研修 ロールプレイングで学ぶ 難渋クレーム対応実践研修
- ～最新の事例に学ぶ 今どきの難クレームから(大阪) ※トライアル企画
- 於: ACAP 大阪事務所 [参加 8 名]
- ・グループ討議
 - ・ロールプレイング実演
 - ・ロールプレイング評価
 - ・パネルディスカッション
- アドバイザー 増田美也子(執行委員 宝ホールディングス)、朝倉公治(執行委員 個人会員)、
多田和代(執行委員 サクラクレパス)、長岡隆志(執行委員 ヤマキ)、
大原雅章(執行委員 サラヤ)、谷口幸子(執行委員 霧島酒造)、
臼井久美子(執行委員 餃子計画)
- コーディネーター 馬場寿浩(執行委員 ピジョン)

◇企業向けセミナー<ISO 10002/JIS Q 10002 普及のための研修>

- 5/19 ISO 10002/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)
- ※【延期】: 新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み延期
- 5/26 ISO 10002/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)
- ※【延期】: 新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み延期

- 6/2、6/4 WEB 研修 ISO 10002/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：ACAP 会議室 [参加 12 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」
講師 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)
- 6/9 WEB 研修 ISO 10002/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：ACAP 会議室 [参加 8 名]
・講座 1「ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築手順」
・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」
講師 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)
- 6/17 WEB 研修 ISO 10002/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：ACAP 会議室 [参加 24 名]
・講座 1「ISO 10002/JIS Q 10002 における内部監査」
・講座 2「ISO 10002/JIS Q 10002 内部監査の進め方」
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)
- 6/23 WEB 研修 ISO 10002/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：ACAP 会議室 [参加 12 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企業事例紹介
パネリスト 高木和男 (会員 アクサ生命保険)
講師 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)
- 6/30 WEB 研修 ISO 10002/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：ACAP 会議室 [参加 10 名]
・講座 1「ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築手順」
・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業事例紹介
・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」
パネリスト 高田智也 (会員 東京海上アシスタンス)
原弘行 (理事 ユニ・チャーム)
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)
- 7/15 WEB 研修 ISO 10002/JIS Q 10002 に準拠したお客様対応/苦情対応マネジメントシステム構築講座
(社内規程文書化コース)
於：ACAP 会議室 [参加 4 名]
・講座「JIS Q 10002 社内規程、特に『お客様対応 (苦情対応) 基本規程』作成のポイント」
・講座「ACAP 作成のモデル規程『ACAP 工業 (株) お客様対応基本規程ーJIS Q 10002 準拠ー』及び企業理念、
行動憲章、お客様対応基本方針等」
講師 森暁司 (講座・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)
- 7/28 WEB 研修 「JIS Q 10002 へのお誘い」入門コース 於：ACAP 会議室 [参加 7 名]
・ISO 10002/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは
・簡易セルフチェック
・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 の支援事業の紹介 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)
- 10/6 WEB 研修 ISO 10002/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：ACAP 会議室 [参加 13 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企業事例紹介
パネリスト 原弘行（理事 ユニ・チャーム）
講師 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）
- 10/21 WEB 研修 ISO 10002/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：ACAP 会議室 [参加 11 名]
- ・講座1「ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築手順」
 - ・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業事例紹介
 - ・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」
パネリスト 小川研（執行委員 サッポロビール）
高田智也（会員 東京海上アシスタンス）
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）
- 11/5 WEB 研修 ISO 10002/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：ACAP 会議室 [参加 13 名]
- ・講座1「ISO 10002/JIS Q 10002 における内部監査」
 - ・講座2「ISO 10002/JIS Q 10002 内部監査の進め方」
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）
- 11/24 WEB 研修 ISO 10002/JIS Q 10002 に準拠したお客様対応/苦情対応マネジメントシステム構築講座
（社内規程文書化コース）
於：ACAP 会議室 [参加 5 名]
- ・講座「JIS Q 10002 社内規程、特に『お客様対応（苦情対応）基本規程』作成のポイント」
 - ・講座「ACAP 作成のモデル規程『ACAP 工業㈱お客様対応基本規程ーJIS Q 10002 準拠ー』及び企業理念、
行動憲章、お客様対応基本方針等」
講師 森暁司（講座・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）
- 2/16 WEB 研修 ISO 10002/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
（JIS Q 10002:2019（第3版）対応再宣言コース）
於：ACAP 会議室 [参加 6 社 12 名]
- ・再宣言の必要性の確認
 - ・再宣言に向けた手順の解説
 - ・第2版から第3版への変更点・追加点の解説
 - ・第3版対応「自己評価チェックシート」配布とその活用方法の解説
 - ・再宣言のモデルサンプルの紹介
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）
- 2/17 WEB 研修 「JIS Q 10002 へのお誘い」入門コース 於：ACAP 会議室 [参加 9 名]
- ・ISO 10002/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは
 - ・簡易セルフチェック（普及パンフレット「JIS Q 10002 へのお誘い」を活用）
 - ・お客様相談室セルフチェック（マトリックスの活用）
 - ・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 の支援事業の紹介（各種講座・個別相談・出前講座・第三者意見書等々）
 - ・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）
- 3/2 WEB 研修 ISO 10002/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
（JIS Q 10002:2019（第3版）対応再宣言コース）
於：ACAP 会議室 [参加 7 社 23 名]
- ・再宣言の必要性の確認
 - ・再宣言に向けた手順の解説
 - ・第2版から第3版への変更点・追加点の解説

- ・第3版対応「自己評価チェックシート」配布とその活用方法の解説
 - ・再宣言のモデルサンプルの紹介
 - 講師 松倉英夫（ISO10002 事業グループリーダー 個人会員）
 - 森暁司（講座・支援チームリーダー 個人会員）
- 3/11 WEB 研修 ISO 10002/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
（新任キーパーソンコース）
- 於：ACAP 会議室 [参加6名]
- ・講座「新任務での自分の立場の確認」
 - ・講座「ISO 10002/JIS Q 10002 を理解し、運営を強化する」
 - ・講座「お客様対応体制のさらなる向上と継続的 PDCA の運営」
- 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. 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 44 ヶ所

◇消費者啓発展への出展・参加

- 9/5～9/30 高槻市 2021 市民の健康・食育フェアにて、ACAP バーチャル工場見学、ACAP の紹介 PDF 掲載を実施
（WEB）
- 10/22-1/31 東京都 WEB 交流フェスタ 2021 にて、ACAP 活動紹介、ACAP バーチャル工場見学等を紹介（WEB）
- 11/3 岐阜市消費生活展にて、消費者啓発資料の配布
- 11/13 名古屋市消費生活フェアにて、消費者啓発資料の配布
- 11/13-12/6 大阪府消費生活フェアにて、ACAP バーチャル工場（施設）、「くらしのすすめ情報」掲載（WEB）
- 1/4 - 2/28 名古屋市消費生活センター企画展示：ACAP「消費者の声が活かされた製品」にて、ACAP 消費者の声を活かした製品・サービスのパネルを展示

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 研究所運営会議	2/10
ACAP 研究所主任研究員会議	4/19、6/18、8/20、10/13、12/22、2/21
グローバル・メディア情報研究会	4/23、5/28、6/25、7/16、8/27、9/24、10/22、11/26、12/24、1/28 2/25、3/25
消費者対応部門における高齢者対応研究会	4/15、5/24、6/16、7/7、8/19、10/7、11/30、12/15、1/17、 2/15、3/18
CX イノベーション研究会	4/20、5/18、6/15、7/20、8/17、9/21、10/19、11/16、12/21、1/18 2/15、3/15

◇自主調査

- 9/27-10/27 企業における消費者対応体制に関する実態調査
- ・調査対象 ACAP 正会員企業・団体 525 社・団体
 - ・調査期間 2021 年 9 月 27 日～10 月 27 日
 - ・調査方法 e メールによる調査依頼、アンケートシステムを利用した回答・回収
 - ・回答数 323 社・団体（回答率 61.5%）

◇研究調査にもとづく報告書等の作成、消費者関連情報の配信

- 4/12 WEB 版お客様相談室 改訂
- 4/22 グローバル・メディア情報研究会 成果報告（HP 掲載）
「コンタクトセンター業務の在宅勤務化と AI 活用『在宅勤務導入の手引き』」
- 4/30 消費者対応部門における高齢者対応研究会 成果報告（HP 掲載）
「高齢のお客さま対応をよりスムーズにするために～高齢者対応の課題を深掘りし、その対応策を考察する～」
- 1/18 企業における消費者対応体制に関する実態調査報告書 2021 発行（HP 掲載）

◇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＞

- 4/12 消費者庁廣瀬参事官が来局し坂倉専務理事と懇談
- 4/15 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
- 4/28 総務省事業政策課飯村企画官が来局し坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 5/17 坂倉専務理事が消費者庁を訪問し吉田参事官と懇談
- 5/21 村井理事長、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
- 7/9 国民生活センター総務部企画課萩原課長、市瀬課長補佐が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 7/12 国民生活センター・ACAP 交流会 (WEB) 於：ACAP 会議室
 [参加 国民生活センター側 24 名、ACAP 側 15 名、傍聴参加者 44 名]
 ・開会挨拶 保木口知子氏 (国民生活センター相談情報部長)
 ・国民生活センターへ活動報告及び、事前質問への回答 丸山琴野氏 (国民生活センター相談情報部第 1 課課長)
 ・ACAP 事例報告、質疑
 「緊急事態宣言下における企業のお客様対応部門の実態」 坂倉忠夫 (専務理事)
 「ファンケルのコールセンターの在宅化」 大泉智 (会員 ファンケル) 平林直樹氏 (ファンケル)
 「在宅でのチャットによる顧客対応について」 片岡康子 (執行委員 楽天グループ)
 ・講評 川口徳子氏 (国民生活センター理事)
- 7/16 ・閉会挨拶 村井正素 (理事長 住友生命保険)
- 7/20 坂倉専務理事が消費者庁消費者志向経営連絡会に出席
- 7/20 村井理事長、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
- 7/20 消費者庁片岡審議官、小堀地方協力課長、大平企画官が来局し、村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 9/8 村井理事長、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
- 9/16 坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁消費者志向経営連絡会に出席
- 10/8 経済産業省・ACAP 交流会 (WEB) [参加 経済産業省側 6 名 ACAP 側 12 名]
 ・経済産業省・ACAP 参加者ご紹介
 ・開会挨拶及び令和 2 年度消費者相談の概要
 経済産業省 消費・流通政策課消費者相談室 消費者相談室長 濱田直春氏
 ・関東経済産業局における令和 2 年度消費者相談の概要
 関東経済産業局 消費経済課消費者相談室 室長補佐 片岡里花氏
 ・緊急事態宣言下における企業のお客様対応部門の実態 坂倉忠夫 (専務理事)
 ・「執拗な対応要求に対する企業の解決・対処法の紹介」
 大竹正子 (執行委員 花王)、田中義雄 (執行委員 パナソニック)
 坂田祥治 (執行委員 明治安田生命保険)
 ・質疑応答
 ・閉会挨拶 村井正素 (理事長 住友生命保険)
- 10/19 国民生活センター保木口理事、林相談情報部長が来局、村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 10/21 坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁消費者志向経営連絡会に出席 (WEB)
- 10/22 村井理事長、坂倉専務理事、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
- 10/25-27 坂倉専務理事がとくしま SDGs シンポジウム 2021、とくしま国際消費者フォーラム 2021、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 (TIS) 会議に出席
- 10/28 坂倉専務理事が消費者庁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
- 12/13 坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁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 (WEB)
- 12/17 坂倉専務理事が東京都「TOKYO エシカルアクションプロジェクト」事業におけるプラットフォーム立上げ準備及び運営等業務委託の意見聴取に対応
- 12/13 坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁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 (WEB)
- 12/17 坂倉専務理事が東京都「TOKYO エシカルアクションプロジェクト」事業におけるプラットフォーム立上げ準備及び運営等業務委託の意見聴取に対応
- 1/14 坂倉専務理事が内閣府地方創生 SDGs 国際フォーラム 2022 に参加 (WEB)
- 1/27 坂倉専務理事が消費者庁消費者志向経営セミナーセミナー in 四国に参加

- 2/15 村井理事長、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
- 2/22 国民生活センター令和3年度全国消費者フォーラムに、ACAP 研究所消費者対応部門における高齢者対応研究会の名取主任研究員と佐藤研究所長が参加、登壇。
テーマ「高齢のお客さま対応をよりスムーズにするために」
- 2/25 村井理事長、坂倉専務理事、佐藤理事、喜山事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 3/29 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の情報交換会（如月会）に出席

<事業者・経済団体との交流>

- 6/17 村井理事長が自由民主党消費者問題調査会有識者ヒアリングを傍聴
- 6/22 村井理事長が自由民主党消費者問題調査会有識者ヒアリングを傍聴
- 6/29 村井理事長、東理事、佐藤理事が自由民主党消費者問題調査会有識者ヒアリングを傍聴
- 7/1 自由民主党消費者問題調査会「これからの消費者政策を考える」に意見を提出
- 7/6 村井理事長が自由民主党消費者問題調査会有識者ヒアリングを傍聴
- 9/9 坂倉専務理事が関西広域連合セミナーに出席（WEB）
- 12/16 村井理事長が自由民主党消費者問題調査会有識者ヒアリングを傍聴
- 1/4 坂倉専務理事が生命保険協会賀詞交歓会に出席
- 3/2 坂倉専務理事が日本菓子 BB 協会総会に出席
- 3/23 東理事が自由民主党消費者問題調査会有識者ヒアリングを傍聴
- 3/31 村井理事長が自由民主党消費者問題調査会有識者ヒアリングを傍聴

<消費者・関係団体との交流>

- 8/29 村井理事長が日本消費者教育学会交流会（WEB）に出席
- 11/12 坂倉専務理事が全国消費生活相談員協会の公開シンポジウム（WEB）に出席
- 12/6 坂倉専務理事、喜山事務局長が日本衣料管理協会創立 50 周年記念式典に出席
- 12/18 坂倉専務理事、東理事が全国消費者団体連絡会を訪問し浦郷事務局長と懇談
- 1/29 村井理事長、坂倉専務理事等が、全国消費生活相談員協会九州支部交流会に出席
- 3/11 WEB 全国消費者団体連絡会・ACAP 交流会 [参加 全国消費者団体連絡会側 12 名 ACAP 側 18 名]
・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
・ACAP 活動報告 坂倉忠夫（専務理事）
・全国消費者団体連絡会活動報告 三谷和央氏（全国消費者団体連絡会事務局次長）
・質疑応答とフリーディスカッション
・閉会挨拶 浦郷由季氏（全国消費者団体連絡会事務局長）

<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

- 4/8 坂倉専務理事が冠婚葬祭互助協会 P マーク審査会に出席
- 4/19 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
- 5/10 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席
- 5/17 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席
- 5/17 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
- 5/20 坂倉専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席
- 5/24 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
- 5/28 花田理事が横浜市消費生活審議会に出席
- 5/31 高田執行委員が神奈川県消費生活審議会に出席
- 6/4 羽鳥理事が日弁連消費者教育推進懇談会に出席
- 6/15 坂倉専務理事が日本産業協会評議員会に出席
- 6/21 坂倉専務理事、坂田執行委員、田中（義）執行委員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成年向け教材開発分科会に出席
- 6/22 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
- 6/28 村井理事長が消費者教育新センター消費者教育教材資料表彰選考委員として消費者教育教材資料表彰 2021 表彰式に出席

6/28 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

6/28 尾松理事が大阪市消費者保護審議会苦情処理部会と大阪市消費者保護審議会に出席

7/8 花田理事が横浜市消費生活総合センター消費者支援に関する連携推進会議に出席

7/13 羽鳥理事が千葉市消費生活審議会に出席

7/14 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分科会打ち合わせに出席

7/16 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席

7/19 加藤高幸会員が愛知県消費生活審議会に出席

7/20 高村執行委員が神戸市消費生活会議に出席

7/28 坂倉専務理事、坂田執行委員、田中執行委員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分科会打ち合わせに出席

8/4 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

8/24 大岡会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

9/17 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席

9/21 坂倉専務理事がエシカル甲子園 2021 審査委員会に出席

9/27 坂倉専務理事が冠婚葬祭互助協会 P マーク審査会に出席

9/27 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席

9/28 高村執行委員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席

9/28 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席

10/8 羽鳥理事が日弁連消費者教育推進懇談会に出席

10/14 佐藤 ACAP 研究所長が高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会に出席

10/27 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会議に出席

10/28 坂倉専務理事が消費者スマイル基金 通常総会及び理事会に出席

10/29 花田理事が横浜市消費生活審議会に出席

11/1 坂倉専務理事、坂田執行委員、田中(義)執行委員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分科会に出席

11/1 尾松理事が大阪府消費者保護審議会に出席

11/8 村井理事長が日本産業標準調査会 標準第一部会 消費生活技術専門委員会に出席

11/8 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

11/12 羽鳥理事が千葉市消費生活審議会に出席

11/22 坂倉専務理事が東京都消費生活対策審議会総会に出席

11/29 坂倉専務理事が冠婚葬祭互助協会 P マーク審査会に出席

12/10 羽鳥理事が日弁連消費者教育推進懇談会に出席

12/21 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席

12/22 相澤執行委員が全日本トラック協会第9回引越事業者優良認定制度審査委員会に出席

1/11 村井理事長が経済産業省消費生活技術専門委員会(書面審議)に出席

1/12 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席

1/13 花田理事が横浜市消費生活総合センター消費者支援に関する連携推進会議に出席

1/31 石原理事が名古屋市チャットボットの構築運営業務委託事業者評価委員会(書面審査)に出席

2/7 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

2/7 坂倉専務理事、坂田執行委員、田中(義)執行委員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成年向け教材開発分科会に出席

2/8 坂倉専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席

2/9 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席

2/24 石原理事が名古屋市消費生活審議会 エスカレーターの安全な利用を促進する小委員会に出席

2/24 大岡執行委員が岐阜市消費者教育推進地域協議会に出席

3/1 村井理事長が国民生活センター特別顧問会議に出席

3/3 喜山事務局長が日本生活協同組合連合会品質保証評価委員会に出席

3/8 坂倉専務理事、坂田執行委員、田中(義)執行委員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成年向け教材開発分科会に出席

3/11 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

3/16 石原理事が名古屋市チャットボットの構築運営業務委託事業者評価委員会に出席

3/17 尾松理事が大阪府消費者保護審議会に出席

3/17 花田理事が横浜市消費生活審議会に出席

3/18 坂倉専務理事が徳島県エシカル甲子園 2021 本選に出席

- 3/22 高村執行委員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
- 3/23 神宮字執行委員が奈良県消費生活審議会に出席
- 3/23 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
- 3/25 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
- 3/29 坂倉専務理事が冠婚葬祭互助協会 P マーク審査会に出席
- 3/29 大滝美由紀会員が大阪府食の安全安心推進協議会に出席

◇消費者関連情報の提供

- 6/18 機関誌 FORUM 2021. 6 Vol. 252 発行
- 9/28 機関誌 FORUM 2021. 9 Vol. 253 発行
- 12/21 機関誌 FORUM 2021. 12 Vol. 254 発行
- 12/21 村井理事長によるインタビュー記事 国民生活センター山田昭典理事長に聞く「変容する消費社会にどう向き合うか」(2021 年 11 月 4 日収録) をホームページに掲載
- 3/29 機関誌 FORUM 2022. 3 Vol. 255 発行

◇ホームページでの情報提供

- 8/10 消費者志向経営の推進「ACAP の支援ツール」をリニューアル
- 3/11 暮らしのおすすめ情報更新 (リンク先 13 件追加)

4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業

◇消費者庁消費者支援功労者表彰

- 4/28 令和 3 年度消費者支援功労者表彰
内閣総理大臣表彰 細川幸一氏 (日本女子大学家政学部 教授) *当会推薦

◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表彰

- 5/11 第 37 回 2021 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」募集開始
- 11/16, 18 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」 一次審査会 於: ACAP 事務局
 - ・ 85 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
- 12/3 第 37 回 2021 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)
- 1/25 第 37 回 2021 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」表彰式
 - *ACAP 新春講演会 (WEB) で開催
 - ・ 応募 85 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
吉田光里氏 (金城学院大学生生活環境学部生活マネジメント学科 4 年)
 - 優秀賞 ACAP 理事長賞
藤井健太郎氏 (池田町立池田中学校教員)
 - 入選 飯村輝氏 穴久保武留氏 (獨協大学経済学部経営学科 2 年)
 - 倉橋麗子氏 (横浜市立中学校学校司書)
 - 西川萌里氏 (三重大学人文学部法律経済学科 3 年)
 - 佐賀大学経済学部経済法 3 年ゼミ 10 名 代表: 宮之原裕到氏
(佐賀大学経済学部経済法学科 3 年)
 - ・ 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

◇ACAP 消費者志向活動表彰

- 6/24 第7回 2021 年 ACAP 消費者志向活動表彰 候補者推薦募集開始
- 11/2 予備審査 於：ACAP 事務局
- 12/17 第7回 ACAP 消費者志向活動表彰 選考委員会 於：日本生命保険
- ・活動章5件と特別章（選考委員奨励章）1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 細川幸一氏（日本女子大学 家政学部教授）
 - 浦郷由季氏（全国消費者団体連絡会 事務局長）
 - 楯美和子氏（日本経済団体連合会 消費者政策委員会企画部長）
 - 村井正素（理事長 住友生命保険）
- 2/18 第7回 2021 年 ACAP 消費者志向活動表彰 表彰式 *2022 消費者志向経営トップセミナーにて開催
- ・消費者志向活動章
 - 「人と情報を繋ぐ地域のプラットフォームとしての取組み」（株式会社阿波銀行）
 - 「世界の発展に貢献した様々な面でのサステナビリティ経営の推進」（サラヤ株式会社）
 - 「営利企業では日本初のチャリティー専門ファッションブランド」（JAMMIN 合同会社）
 - 「ちいさな産声サポートプロジェクト」（ピジョン株式会社）
 - 「マスクを着用しての口元コミュニケーション実現」（ユニ・チャーム株式会社）
 - ・選考委員奨励章
 - 「世界へ・未来へ〜那賀から広がるエシカルループファッション」（徳島県立那賀高等学校）
 - ・応募数 16 件
 - ・応募期間 2021 年 6 月 24 日～9 月 30 日

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（0 社 0、受講者 0）
 - ・経営会議への審査員派遣（0 社 0 回）
 - ・個別相談への対応（3 社）
 - ・ISO10002 事業グループ 企画・普及チーム会議：12/16、3/28
- 9/30 書籍「ISO 10002：2018/JIS Q 10002：2019 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と手順」を発行

◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談

- ・出前講座（3 社 12 回、受講者 111 名）
- ・講師派遣（3 社 18 回、受講者 544 名）
- ・個別相談対応（1 社 1 件）

6. 会員の資質向上のための事業

◇例会

- 4/22 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 136 名]
- ・全体報告「ACAP における CX イノベーションの進め方」
 - ・講演 1 「CX イノベーションの基本と推進方法」
 - 講師 遠藤直紀氏（ビービット 代表取締役）
 - ・講演 2 「ライオンにおける CX の取り組み」
 - 講師 笠原清香氏（ライオン ビジネス開発センター エクスペリエンスデザイン CXプランニングチーム）
- 4/27 大阪例会（WEB） 於：OMM ビル [参加 71 名]
- ・全体報告
 - ・講演 1 「エシカル消費を広げます～ACAP 消費者志向活動章 受章の取り組み～」
 - 講師 竹村久氏（大阪いずみ市民生活協同組合 総合マネジメント推進室 室長）
 - ・意見交換会「消費者としての意見交換～コロナ禍で印象に残った消費行動～」
- 5/18 中部地区例会（WEB） 於：ミツカン [参加 72 名]
- ・講演「ハウス食品“お客様相談部”の取り組み」
 - 講師 神宮宇慎（執行委員 ハウス食品）

- 5/25 大阪例会（WEB） 於：OMM ビル [参加 80 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「経営貢献するコンタクトセンター」
 講師 宮脇一氏（情報工房 代表取締役社長）
- 6/24 東京例会（WEB） 於：明治安田生命保険 [参加 97 名]
 ・連絡「ACAP 消費者志向活動表彰について」
 ・講演 1「パティシエを目指すチャレンジド（障がいのある方）を支援するプロジェクト『神戸スイーツ・コンソーシアム（KSC）』について」
 講師 増田梨沙氏（日清製粉 営業本部営業企画部）
 ・講演 2「『生きる』を創る。」をメインテーマとした社会貢献活動について ～ACAP 消費者志向活動章 第 5 回、第 6 回受章活動～
 講師 辻田毅（会員 アフラック生命保険）
 ・講演 3「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」
 講師 工藤陽平氏（東京海上日動火災保険 個人商品業務部自動車グループ主任）
 ・講演 4「公共インフラとしての電話リレーサービスの開始について」
 講師 飯村由香理氏（総務省 市場評価企画官）
- 7/27 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 11 名 WEB40 名]
 ・全体報告
 ・自主研究会・業種交流会の活動紹介
 ・自主研究会 3G の模擬体験
 ・意見交換会
- 7/29 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 132 名]
 ・連絡「第 37 回 2021 年 ACAP 消費者問題に関する『わたしの提言』論文募集について」
 ・講演 1「令和 3 年版消費者白書と最近の消費者行政の動き」
 講師 小島宗一郎氏（消費者庁 参事官（調査研究・国際担当））
 ・講演 2「コロナ禍でのチャンネル戦略とお客様対応の取り組み事例の紹介」
 講師 藤嶋洋平（執行委員 ZOZO）
- 8/24 大阪例会（WEB） 於：OMM ビル [参加 72 名]
 ・全体報告
 ・講演 1「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～ACAP 消費者志向活動章 受章の取り組み～
 講師 樋口史代氏（パナソニック アプライアンス社ランドリー・クリーナー業部）
 ・講演 2「消費者志向経営推進に役立つツールの紹介～ACAP 消費者志向経営推進ステップシートと社内研修資料～」
 講師 佐藤雄一郎（理事 産業能率大学）、川野洋治（執行委員 個人会員）、坪井悦子（執行委員 大塚ホールディングス）
- 8/26 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 126 名]
 ・連絡「2021 年度『企業における消費者対応体制に関する実態調査』について」
 ・講演 1「コロナ禍における取り組み事例の紹介」
 講師 黒木一彦（会員 オイシックス・ラ・大地）
 ・講演 2「消費生活相談と消費者対応～『対応困難者への相談対応標準マニュアル』の作成から～」
 講師 坪田郁子氏（全国消費生活相談員協会 専務理事）
- 9/22 中部地区例会（WEB） 於：ACAP 大阪事務所 [参加 51 名]
 ・講演「ピジョン“お客様相談室”の取り組み」
 講師 小原裕子（理事 ピジョン）
- 9/28 大阪例会（WEB） 於：OMM ビル [参加 55 名（日本ヒープ協議会も含む）]
 ・講演「消費者関連事業者団体の社会的意義と経営参画を考える」
 講師 蔵本一也氏（関西消費者協会 理事）
 ・グループディスカッション「講演を受けて考えたこと、今日からできること」
- 9/30 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 141 名]
 ・連絡「2021 年度『企業における消費者対応体制に関する実態調査』協力のお願い」
 ・講演 1「『食品ロスに新たな価値を』～ジャパン SDGs アワード受賞の取り組み～」

- 講師 高橋巧一氏（日本フードエコロジーセンター 代表取締役）
- ・講演2「コンタクトセンター業務の在宅勤務化」
- 10/28 講師 中野則行（主任研究員 個人会員）、平林直樹氏（ファンケル お客様視点推進事務局）
東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 129 名]
- ・報告「CX イノベーション研究会 進捗状況について」
 - ・講演1「株式会社ヤマハミュージックジャパン CX 向上取組事例紹介」
- 講師 平井大生（会員 ヤマハミュージックジャパン）
- ・講演2「ソニー損害保険のCXについて」
- 11/19 講師 四倉英二（会員 ソニー損害保険）
大阪例会（日本ヒーブ協議会合同例会）（WEB・会場併用） 於：OMM ビル
[参加 会場 12 名 WEB54 名（日本ヒーブ協議会も含む）]
- ・講演「企業活動、職場環境におけるジェンダー問題」
- 講師 仲岡しゅん氏（うるわ総合法律事務所 弁護士）
- ・意見交換会
- 11/25 特別東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険新東陽町ビル会議室[参加 会場 14 名 WEB135 名]
- ・開会挨拶
 - ・講演1「消費者行政の現在」
- 講師 片岡進氏（消費者庁 審議官）
- ・講演2「持続可能な消費と生産～アフターコロナに向けて」
- 講師 中原秀樹氏（日本エシカル推進協議会 会長）
- 2/7 中部地区例会（WEB） 於：ACAP 大阪事務所 [参加 37 名]
- ・開会挨拶
 - ・講演「アフターコロナ時代に求められるコミュニケーションのあり方」
- 講師 堤好美氏（TMC アシスト）
- ・閉会挨拶・諸連絡
- 2/22 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 8 名 WEB75 名]
- ・全体報告
 - ・講演1「消費者は知っている！
～持続可能な社会をつくる消費者と事業者のコミュニケーション～」
- 講師 加渡いづみ氏（四国大学短期大学部 教授）
- ・講演2「アサヒグループホールディングスの消費者志向経営の取り組み紹介」
- 講師 羽鳥敏彦（理事 アサヒビール）
- 2/24 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 156 名]
- ・連絡「『企業における消費者対応体制に関する実態調査報告書 2021』について」
 - ・講演1「昨今の炎上対策とそのトレンド」
- 講師 江島周平氏（エルテス コミュニケーション部長）
- ・講演2「カスタマーハラスメントの現状と企業における対応 企業も従業員も消費者も守る心理学」
- 講師 桐生正幸氏（東洋大学 社会学部長 教授）
- 3/23 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 13 名 WEB45 名]
- ・全体報告
 - ・2021 年度 西日本支部 自主研究会・業種交流会成果報告会（1G、2G、3G、6G、中部地区 G、九州地区 G、酒類 G、家庭用品 G、スポーツ・アパレル用品 G、食品 G）
 - ・理事長講評
- 3/24 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 85 名]
- ・全体報告
 - ・2021 年度東京自主研究会・業種交流会成果報告会（1G、2G、3G、4G、5G、8G、9G、10G、11G、12G、13G、流通・サービス G）
 - ・理事長講評

◇自主研究会・業種交流会

<自主研究会>

- [東京]
- 第 1G 「リスクマネジメントの研究」
 - 第 2G 「消費者対応部門の在り方の研究」
 - 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 「お客様対応の事例研究」

- 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方の研究」
 第 12G 「消費者関連部門を取り巻くステークホルダーの対応研究」
 第 13G 「コミュニケーションをスキルとマインドの両面から研究する」
 [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 「お客さま対応事例の研究」
 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」

<業種交流会>

- [東京] 流通・サービス G
 [西日本] 酒類 G、家庭用品 G、スポーツ・アパレル用品 G、食品 G

2021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	9(WEB)	14(WEB)	8(WEB併用)	15(WEB併用)	8(WEB併用)	-	9(WEB)	18(WEB)	1(WEB)	中止	27(WEB)	-
5月	20(WEB)	12(WEB)	13(WEB)	中止	13(WEB)	21(メール)	21(WEB)	21(WEB)	13(WEB)	12(WEB併用)	25(WEB)	19(WEB)
6月	11(WEB)	9(WEB)	10(WEB)	17(WEB)	10(WEB)	17、24(メール)	11(WEB)	18(WEB)	3(WEB併用)	2(WEB併用)	22(WEB)	-
7月	9(WEB)	14(WEB)	8(WEB)	15(WEB)	8(WEB)	18(WEB)	9(WEB)	18(WEB)	1	7(WEB併用)	中止	21(WEB)
8月	8(WEB)	-	-	-	12(WEB)	-	20(WEB)	-	-	4(WEB併用)	5(WEB)	-
9月	10(WEB)	8(WEB)	9(WEB)	18(WEB)	中止	17(WEB)	10(WEB)	17(WEB)	2(WEB)	1(WEB併用)	27(WEB)	29(WEB)
10月	8(WEB)	13(WEB)	中止	21(WEB併用)	15(WEB併用)	15(WEB併用)	8(WEB)	15(WEB)	7(WEB併用)	6(WEB併用)	15(WEB)	-
11月	12(WEB)	10(WEB)	中止	18(WEB併用)	11	19(WEB併用)	12(WEB)	19(WEB)	11	10(WEB併用)	30(WEB)	17
12月	3(WEB)	8(WEB)	9(WEB併用)	18(WEB併用)	9(WEB併用)	17(WEB併用)	10(WEB)	17(WEB)	2(WEB併用)	1(WEB併用)	中止	15
1月	14(WEB)	12(WEB)	13(WEB併用)	20(WEB併用)	13	21(WEB併用)	14(WEB)	21(WEB)	14	12(WEB併用)	中止	19(WEB)
2月	4(WEB)	9(WEB)	10(WEB併用)	17(WEB併用)	10(WEB)	18(WEB併用)	4(WEB)	18(WEB)	3	中止	1(WEB)	18(WEB)
3月	11(WEB)	9(WEB併用)	-	17(WEB併用)	10(WEB)	-	-	-	3(WEB)	2(WEB併用)	1(WEB)	31

5月 オープン自主研10G、5G・11G合同自主研

10月 10G・13G合同自主研

●西日本支部自主研究会・業種交流会

	1G	2G	3G	8G	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	13(WEB)	20(WEB)	15(WEB併用)	-	-	22(WEB)	-	-	-	3(WEB)
5月	11(WEB)	18(WEB)	20(WEB)	7(WEB)	18(WEB)	27(WEB)	19(WEB)	12(WEB)	13(WEB)	-
6月	8(WEB)	15(WEB)	17(WEB)	-	-	24(WEB)	-	-	-	3(WEB)
7月	13(WEB)	20(WEB)	15(WEB併用)	2(WEB)	-	29(WEB)	14(WEB)	7(WEB)	8(WEB併用)	1(WEB)
8月	-	-	-	3(WEB)	-	-	-	-	-	-
9月	14(WEB)	21(WEB)	18(WEB)	7(WEB)	22(WEB)	22(WEB)	15(WEB)	8(WEB)	9(WEB)	2(WEB)
10月	19(WEB)	19(WEB)	21(WEB併用)	8(WEB)	-	28(WEB)	-	-	-	7(WEB)
11月	9(WEB)	16(WEB)	18(WEB併用)	-	16(WEB)	25(WEB)	17(WEB)	10(WEB)	11(WEB併用)	-
12月	-	-	18(WEB併用)	2、3(WEB)	-	-	-	-	-	2(WEB)
1月	11(WEB)	18(WEB)	27(WEB併用)	14(WEB)	-	27(WEB)	28(WEB)	-	13(WEB併用)	-
2月	8(WEB)	15(WEB)	17(WEB併用)	-	7(WEB)	24(WEB)	16(WEB)	9(WEB)	-	3(WEB)
3月	8(WEB)	-	-	17(WEB)	-	24(WEB)	-	-	10(WEB併用)	3(WEB)

- 5/27 自主研究会・業種交流会リーダー会(西日本支部)
 6/4 自主研究会・業種交流会リーダー会(東京)
 10/26 自主研究会・業種交流会リーダー会(西日本支部)
 1/28 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)

◇会員交流

- 12/22 第1回 ACAP サロン
 ・話題提供「双方向コミュニケーション」 村井正素(理事長 住友生命保険)
 ・フリーディスカッション
 1/26 第2回 ACAP サロン
 ・話題提供「チャットボット導入の効果と課題」 原弘行(理事 ユニ・チャーム)
 ・フリーディスカッション
 2/21 第3回 ACAP サロン
 ・話題提供「高齢のお客さま最新お困り事情」 名取哲郎(ACAP 研究所主任研究員 日本経済新聞)
 ・フリーディスカッション
 3/30 第4回 ACAP サロン
 ・話題提供「消費者対応部門のリーダー(責任者)として必要な姿勢・心構えについて」 羽鳥敏彦(理事 アサヒビール)

・フリーディスカッション
4月～3月 会員交流カフェ随時投稿募集

◇会員対象研修

- 5/28 WEB 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 13 名]
・開会挨拶 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 沼田秀毅（執行委員 個人会員）
・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）
・自主研究会・例会などに関するご案内
・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）
- 6/29 WEB 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 9 名]
・開会挨拶 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 中村利彦（執行委員 個人会員）
・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）
・自主研究会・例会などに関するご案内
・質疑応答とフリーディスカッション
ファシリテーター 小林あさひ（執行委員 日本生命保険）
アドバイザー 山本直幸（執行委員 良品計画）、
近藤修（執行委員 個人会員）
- 6/30 WEB 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所会議室 [参加 4 名]
・開会挨拶 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
・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 朝倉公治（執行委員 個人会員）
・講座2「お客様対応事例」
講師 横田吉子（執行委員 コクヨ）
・質疑応答とフリーディスカッション
ファシリテーター 尾松真次（理事 ミズノ）
アドバイザー 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
加藤雅也（執行委員 関西テレビ放送）
- 9/14 WEB 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 5 名]
・開会挨拶 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 沼田秀毅（執行委員 個人会員）
・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）
・自主研究会・例会などに関するご案内
・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）
- 11/16 WEB 高齢者対応交流会（東京） 於：明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA [参加 44 名]
テーマ「高齢者のデジタルデバインドと CX を考える」
・開会挨拶 東仁美（理事 積水化学工業）
・講演1「高齢者等に向けたデジタル活用支援の推進」
講師 平松寛代氏（総務省 情報流通行政局 情報流通振興課 情報流通高度化推進室長）
・質疑応答
・講演2「ドコモスマホ教室の取り組みについて」
講師 藤井政樹氏、岩城雅洋氏（NTT コモ 営業本部チャネルビジネス部）
・事前アンケート及び講演2についての質疑応答
・閉会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
- 11/26 ミートアッププログラム（WEB）大阪 於：ACAP 大阪事務所会議室 [参加 8 名]
・開会挨拶 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）

- ・企業事例紹介①「消費者志向経営の取り組み事例紹介」
講師 大井明子（執行委員 ハウス食品）
 - ・企業事例紹介①への質疑応答、参加各社の取り組み状況の共有
 - ・お悩みごとなど、事前質問について意見交換
 - ・企業事例紹介②「CX の取り組み紹介」
講師 堀田覚氏（パルグループホールディングス）
 - ・企業事例紹介②への質疑応答・参加各社の取り組み状況の共有、意見交換
- 11/30 ミートアッププログラム（WEB）東京 於：ACAP 会議室 [参加 8 名]
テーマ「対応困難者、悪質クレームへの対応について」
- ・開会挨拶 瀬戸明（理事 キリンホールディングス）
 - ・企業事例「苦情対応のプロセスについて」
講師 島田延治（執行委員 JTB）
 - ・意見交換・フリーディスカッション
 - ・委員会からの情報提供
 - ・閉会挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
- 2/2 WEB 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所会議室 [参加 5 名]
- ・開会挨拶 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
 - ・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 尾松真次（理事 ミズノ）
 - ・講座2「お客様相談室の取り組み紹介～事例を交えて～」
講師 藤谷博子（執行委員 新日本製薬）
 - ・自主研究会・業種交流会・例会の紹介
 - ・質疑応答とフリーディスカッション
ファシリテーター 尾松真次（理事 ミズノ）
- 2/15 WEB 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 7 名]
- ・開会挨拶 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 中村秀一（執行委員 国分グループ）
 - ・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）
 - ・自主研究会・例会などに関するご案内
 - ・質疑応答とフリーディスカッション
ファシリテーター 沼田秀毅（執行委員 個人会員）
- ◇会員対象ネット配信講座・一般会員向け情報提供（動画）
- 6/28 テーマ「緊急事態宣言下における企業のお客様対応部門の実態」
講師 佐藤喜次（ACAP 研究所長）
- 8/31 テーマ「湖池屋取り組み事例紹介」
①湖池屋、お客様センター紹介 ②消費者対応から消費者啓発へ ③社内での役割
講師 奈良正夫氏（湖池屋）
- 11/24 テーマ「SDGs の基礎」
①SDGs とは ②企業にとっての SDGs ③まとめ
講師 坂倉忠夫（専務理事）

◇施設見学会

- 7/5 WEB 大和板紙工場見学会（大阪） [参加 51 名]
- ・講演「古紙を活用した循環型環境配慮システム
～身近にある紙パッケージのライフサイクルを学ぶ～」
講師 北村貴則氏（大和板紙 代表取締役社長（学術博士））
 - ・WEB 工場見学

◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム

- 6/22 第33回マインド・アップ講座（録画配信 期間 6/22～7/6）
テーマ「新任リーダー、未来のリーダーへ『メンバー全員が活躍できる これからの消費者対応部門とは』」
講師 奈良正夫（執行委員 湖池屋）

- 8/17 第34回マインド・アップ講座（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 14 名]
 テーマ「対応困難なお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 五味あゆみ（執行委員 個人会員）
- 11/16 第35回マインド・アップ講座（録画配信 期間 11/16～11/30）
 テーマ「日米相違を踏まえた上でのお客様対応のベストプラクティス」
 ～日本における消費者対応への理解～
 講師 宮嶋美香（会員 日本ヒルズ・コルゲート）
- 1/27 第36回マインド・アップ講座（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 5 名]
 テーマ「子育てと仕事の両立」（フリーディスカッション）
 ファシリテーター 鈴木朝子（執行委員 ユナイテッドアローズ）
- 3/17 第37回マインド・アップ講座（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 11 名]
 テーマ「対応困難なお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 奥村直和（執行委員 ブリヂストン）

7. 広報・情報発信活動

◇ニュース・リリース

- 5/14 ACAP/N. R. 2021-1 2021 年度 定時総会を開催
 ～「CX イノベーション」の取組みの具現化と、消費者志向経営を推進～
- 5/25 ACAP/N. R. 2021-2 「コンタクトセンター業務の在宅勤務化と AI 活用『在宅勤務導入の手引き』」を公表
- 7/6 ACAP/N. R. 2021-3 第7回「ACAP 消費者志向活動表彰」推薦受付を開始
 ～キラリと光る活動を、ACAP に教えてください～
- 7/9 ACAP/N. R. 2021-4 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
 ー最優秀賞には「内閣府特命担当大臣賞」を授与ー
- 8/31 賛助会員入会のご案内ページを新設
- 10/26 ACAP/N. R. 2021-5 「ISO 10002 : 2018/JIS Q 10002:2019
 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と手順」を発行
 - 顧客満足/苦情対応に関する唯一の国家規格の最新版に対応 -
- 1/25 ACAP/N. R. 2021-6 最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞を、愛知県の吉田光里さんに授与
 第37回 2021 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」、受賞作品決まる
- 2/3 ACAP/N. R. 2021-7 社会のデジタル化に伴い、企業の消費者対応部門のデジタル化が進展
 - ACAP 研究所「企業における消費者対応体制に関する実態調査」結果公表 -
- 2/18 ACAP/N. R. 2021-8 第7回 ACAP 消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」
 ～消費者志向経営や SDGs の達成につながる活動を表彰～

◇メディア・リレーション

- 10/6 マスコミ向けメールニュース 2021 年度第1号「ACAP 研究所『消費者対応部門における高齢者対応研究会』が、研究成果をリリース！」を配信
- 11/4 マスコミ向け案内メール「特別東京例会（公開講座）のご案内」配信
- 12/9 村井理事長がニッポン消費新聞丸田記者より 2022 年頭所感について取材を受ける
- 12/9 新春講演会（東京）（大阪）の取材案内をマスコミ向けにメール配信
- 12/21 広報担当職員が読売新聞東京本社編集局生活部松本記者と面会。活動内容等について説明
- 1/14 「消費者志向経営トップセミナー（2/18 開催）」取材案内をマスコミへメール配信
- 2/7 坂倉専務理事が「企業における消費者対応体制に関する実態調査結果」について読売新聞 松本彩和記者の取材を受ける

◇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」 4/21、5/24、7/20、8/20、9/22、10/20、11/24、12/20、1/19、2/21、3/17

◇公式見解、パブリック・コメント発信

- 4/28 消費者庁消費者政策課「消費者基本計画工程表改定素案」に関する意見を提出
- 4/28 消費者庁消費者政策課「消費者基本計画一部改定素案」に関する意見を提出
- 5/28 消費者庁消費者制度課「公益通報者保護法第 11 条第 1 項及び第 2 項の規定に基づき事業者がとるべき措置に関して、その適切かつ有効な実施を図るために必要な指針（案）」等に関する意見を提出
- 10/12 消費者庁消費者制度課「消費者契約に関する検討会報告書」に関する意見を提出
- 11/5 消費者庁消費者制度課「消費者裁判手続特例法等に関する検討会報告書」に関する意見を提出

12/23 消費者庁取引対策課「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン（案）に関する意見」を提出

8. 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

4/9 役員等研修会（WEB）＊東西合同

◇各組織 会議 ＊開催日、主な活動 ＊基本はWEB 開催

企画	4/7、5/12、6/2、7/13、8/4、9/1、10/13、11/10、12/1、1/12、2/2、3/2
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、2030年の ありたい姿に向けたロードマップ作成、意見募集対応 等
女性活躍 推進部会	6/11、8/17、11/24、1/27、3/17 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	4/6、5/11、6/1、7/6、8/3、9/7、10/5、11/2、12/7、1/11、2/1、3/1 定時総会運営、ACAP 消費者志向活動表彰の企画・運営、賀詞交歓会の検討、規程類整備、会員拡大検討 等
広報 委員会	4/2、5/7、6/4、7/2、9/3、10/1、11/5、12/3、1/7、2/4、3/4 機関誌「FORUM」掲載記事検討・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	4/30、5/28、6/25、7/30、8/25、9/24、10/29、11/26、12/24、1/21、2/25、3/25 大東文化大学 ACAP 講座講師説明会、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	4/23、5/28、6/25、7/30、8/27、9/28、10/22、11/26、12/24、1/27、2/25、3/25 各研修・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、「消費者対応部門」進捗度合いチェックマトリックス改定検討 等
交流活動 委員会	4/14、5/24、6/28、8/3、9/6、10/5、10/29、12/9、2/2、3/1 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	4/13、5/11、6/8、7/13、9/7、10/12、11/9、12/14、2/8、3/8 東京例会開催の検討・実施、新入会員研修会・ミートアッププログラムの実施、自主研究会・業種交流会 の運営サポート 等
西日本支部 支部会議	4/27、5/25、6/23、7/27、8/24、9/28、10/26、11/19、11/22、1/20、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	7/19、9/5～9/30、10/28、11/6、11/10、11/13～12/6、11/20、12/29、2/3、2/26、3/2 SDGs&エンカル消費実践事業・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、高槻市「2021 市民の健康・食育フェア」・「大阪府消費生活フェア」へのWEB 参加 等
西日本支部 企業研修 部会	4/22、6/8、6/18、8/3、9/24、10/22、11/12、12/3、2/25、3/18 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	4/9、6/4、8/6、10/1、12/3、2/4 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	5/18、9/22、2/7 中部地区例会の企画・運営、岐阜市消費生活展、名古屋市消費生活フェア、名古屋市消費者啓発展、自主 研究会の企画・運営 等
西日本支部 九州地区 部会	4/22、5/27、6/24、7/29、9/22、10/28、11/25、1/27、2/24、3/24 九州地区例会の検討、自主研究会の企画・運営 等

◇プロジェクト他

相談対応困難なお客様対応ハンドブック（仮）制作プロジェクト

IV付表

ACAP2021年度記事掲載リスト

(一般紙)

日付	掲載紙名	見出し
2021/7/1	熊本日日新聞	消費者志向活動表彰募集
2021/10/6	読売新聞・東京本社	消費者問題の論文募集

(専門紙)

日付	掲載紙名	見出し
2021/5/1	ニッポン消費者新聞	消費者月間～第37回2020年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集、バーチャル工場見学
2021/7/2	日本教育新聞社	第7回ACAP消費者志向活動表彰推薦募集
2021/9/13	日本教育新聞社	「第37回ACAP消費者問題に関するわたしの提言論文募集」案内
2022/1/1	ニッポン消費者新聞	新年号特別インタビュー 「CXイノベーションを巻き起こす」デジタル社会に対応、消費者志向経営、SDG s 達成へ寄与する活動など推進 ACAP村井正素理事長
2022/1/1	日本消費経済新聞	・年頭所感「新たな環境に適応し、取組みを一層進化」 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 村井正素 ・年頭所感「安全・安心な消費社会に貢献」 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
2022/2/1	ニッポン消費者新聞	わたしの提言6作品を表彰、新春講演会も開催
2022/3/1	ニッポン消費者新聞	ACAP消費者志向活動で5社1団体を表彰

(専門誌・一般誌)

日付	掲載誌名	見出し
2021/5/1	消費と生活2021年5・6月号	ACAP消費者志向経営推進シンポジウム、「五つの活動に対して表彰」ACAP消費者志向活動表彰
2021/7/1	消費と生活2021年7・8月号	ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集
2021/9/1	消費と生活2021年9・10月号	ACAP消費者志向活動表彰候補者推薦推薦募集
2022/1/1	消費と生活2022年1・2月号	・ACAP特別例会を開催 ・年頭所感「消費者と事業者の共創」の実現していく 公益社団法人消費者関連専門家会議理事長 村井正素
2022/3/1	消費と生活2022年3・4月号	・事業者と消費者の共創～アフターコロナに向けて 消費者志向経営トップセミナー ・ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」 ・消費者対応部門のデジタル化が進展（ACAP研究所 実態調査結果公表）

(その他)

日付	掲載誌名	見出し
2021/8/9	公募ガイド2021年9月号	第37回2021年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集
2021/9/17	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. 149	AI活用によるお客様対応部門への影響 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）ACAP研究所 主任研究員 中野則行
2021/10/4	創立40周年記念 日本消費者教育学会四十年の歩み	村井理事長寄稿「消費者教育の推進に向けて、一層の連携を」
2021/12/28	BB NEWS 2022年1月 VOL. 320	P44 本の紹介 書籍「ISO 10002:2018/JIS Q 10002:2019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と手順」
2022/3/31	消費者教育実践事例集(日本消費者教育学会編)	ACAP消費者志向活動表彰の取り組み ACAP理事長 村井正素

(WEB等)

日付	媒体名	見出し
2021/7	登竜門	第37回2021年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集
2021/8	公募ガイド ONLINE	第37回2021年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集

2021年度ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事13名 監事3名

2022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	東 仁美(積水化学工業)	石原一秀(Mizkan)	植村知佐子(コンシェルジュ)	小原裕子(ビジョン)
	尾松真次(ミズノ)	駒谷直樹(TOTO)	佐藤雄一郎(産業能率大学)	瀬戸 明(麒麟ホールディングス)
	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	委員長	佐藤雄一郎(産業能率大学)		副委員長	高田かおり(大授)		
	8名	委員	伊藤真一(トヨタ自動車) 大野理恵(朝日生命保険) 金谷郁穂子(花王) 川野洋治(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)					
女性活躍推進部会	部会長	高田かおり(大授)		伊藤真一(トヨタ自動車)	奥村直和(ブリヂストン)	五味あゆみ(個人会員)	
6名	委員	鈴木朝子(ユニテッドアローズ) 千手彩佳(イカリ消毒)					
●総務委員会	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)		
	8名	委員	川辺真理(個人会員) 久野和彦(テーブルマーク) 鈴木清隆(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) 立石洋一(東京電力エナジーパートナー)					
●広報委員会	委員長	小原裕子(ビジョン)		副委員長	柳原由華子(個人会員)		
	6名	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(かんぽ生命保険)	
●消費者啓発委員会	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) 竹沢英之(東京海上日動安心110番)		
	12名	委員	安斎明義(中古二輪自動車流通協会) 石原多恵子(東洋ライス) 岩井清治(個人会員) 岡本利之(中外製薬)				
		田中真理子(アルソア慧央グループ) 福島寛之(個人会員) 野口優(エステー) 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(個人会員)							
●企業研修委員会	委員長	駒谷直樹(TOTO)		副委員長	小川 研(サッポロビール)		
	14名	委員	相澤和子(個人会員) 奥村直和(ブリヂストン) 岸田 大(サントリー・コミュニケーションズ) 久保秀哉(第一フロンティア生命)				
		谷一暢樹(個人会員) 酒井由香(ジーネクスト) 田中美津子(個人会員) 谷本 清(個人会員)					
新田康人(ダイアナ) 堀渕 茂(アキレス) 三木 繁(個人会員) 守谷昌志郎(個人会員)							
●交流活動委員会	委員長	東 仁美(積水化学工業)		副委員長	木村健一郎(個人会員)		
	9名	委員	大竹正子(花王) 片岡康子(楽天グループ) 坂田祥治(明治安田生命保険) 鈴木 裕(太陽生命保険)				
		田中義雄(パナソニック) 西彩奈(SOMPOリスクマネジメント) 村尾信一(セブン・イレブン・ジャパン)					
●会員活動委員会	委員長	瀬戸 明(麒麟ホールディングス)		副委員長	酒井元紀(アフラック生命保険) 田中智子(大京)		
	18名	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) 小林あさひ(日本生命保険)					
中村秀一(国分グループ本社) 中村 崇男(JPメディアダイレクト) 中村利彦(個人会員) 沼田秀毅(個人会員)							
藤嶋洋平(ZOZO) 穂坂優子(ニッポン) 水間辰男(くらしの友)							
●西日本支部	支部長	植村知佐子(コンシェルジュ)		副支部長	石原一秀(Mizkan) 尾松真次(ミズノ)		
	啓発・交流部会	部会長	神宮字慎(ハウス食品)		副部会長	新居由莉(イカリ消毒) 新川隆弘(サラヤ) 大下浩平(トドールホールディングス)	
		担当委員 馬場新一(個人会員)					
9名		運営幹事	高村峰成(シャルレ) 中本貴司(伊藤ハム米久ホールディングス) 山崎雅史(サンコー) 村上直紀(個人会員)				
企業研修部会	部会長	増田美也子(宝ホールディングス)		副部会長	朝倉公治(個人会員) 馬場寿浩(ビジョン)		
	8名	運営幹事	臼井久美子(餃子計画) 大原雅章(サラヤ) 多田和代(サクラクレパス) 谷口幸子(霧島酒造)				
		長岡隆志(ヤマキ)					
会員活動部会	部会長	尾松真次(ミズノ)		副部会長	加藤雅也(関西テレビ放送)		
	9名	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) 武政二郎(個人会員) 戸倉光明(個人会員) 楡 眞一(日本ハム)				
藤谷博子(新日本製薬) 横田吉子(コクヨ)							
中部地区部会	部会長	石原一秀(Mizkan)		副部会長	—		
	2名	運営幹事	大岡博幸(数島製パン)				
九州地区部会	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) 笠井浩二(トップ保険サービス)		
	5名	運営幹事	首藤晃一(菅乃屋ミート) 甲斐麻里(えがお)				
●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	池田憲司(日本たばこ産業)※6月より 大泉智(ファンケル)※1月まで 熊谷洋介(ファンケル)※2月より 中村幸司(富士フイルム)※6月より 西村和之(特任研究員 ファンケル) ※9月まで 松谷聡(明治安田生命保険) 前川正(オブザーバー 個人会員)
◆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(特任研究員 資生堂ジャパン) 坂田祥治(明治安田生命保険) 田中美津子(個人会員) 津田純一(ダイアナ) 西部雅彦(おとなの学校) 平野利枝(タカラトミーアイビス)※10月まで 松浦昭人(大阪いずみ市民生活協同組合)
◆CXイノベーション研究会	リーダー	酒井元紀(アフラック生命保険)
	メンバー	伊藤信(特任研究員 三井住友銀行)※10月まで 加藤正章(特任研究員 三井住友銀行)※11月より 久保秀哉(第一フロンティア生命保険) 神宮宇慎(ハウス食品) 高木和男(アクサ生命)※6月まで 永塚哲也(ビジョン) 中村秀一(国分グループ本社) 長谷川慎(特任研究員 ポーラ) 平井大生(ヤマハミュージックジャパン) 広田宜之(特任研究員 キリンホールディングス) 深澤由美子(特任研究員 コンビ) 宮崎康司(ネスレ日本)
■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

2022年3月31日

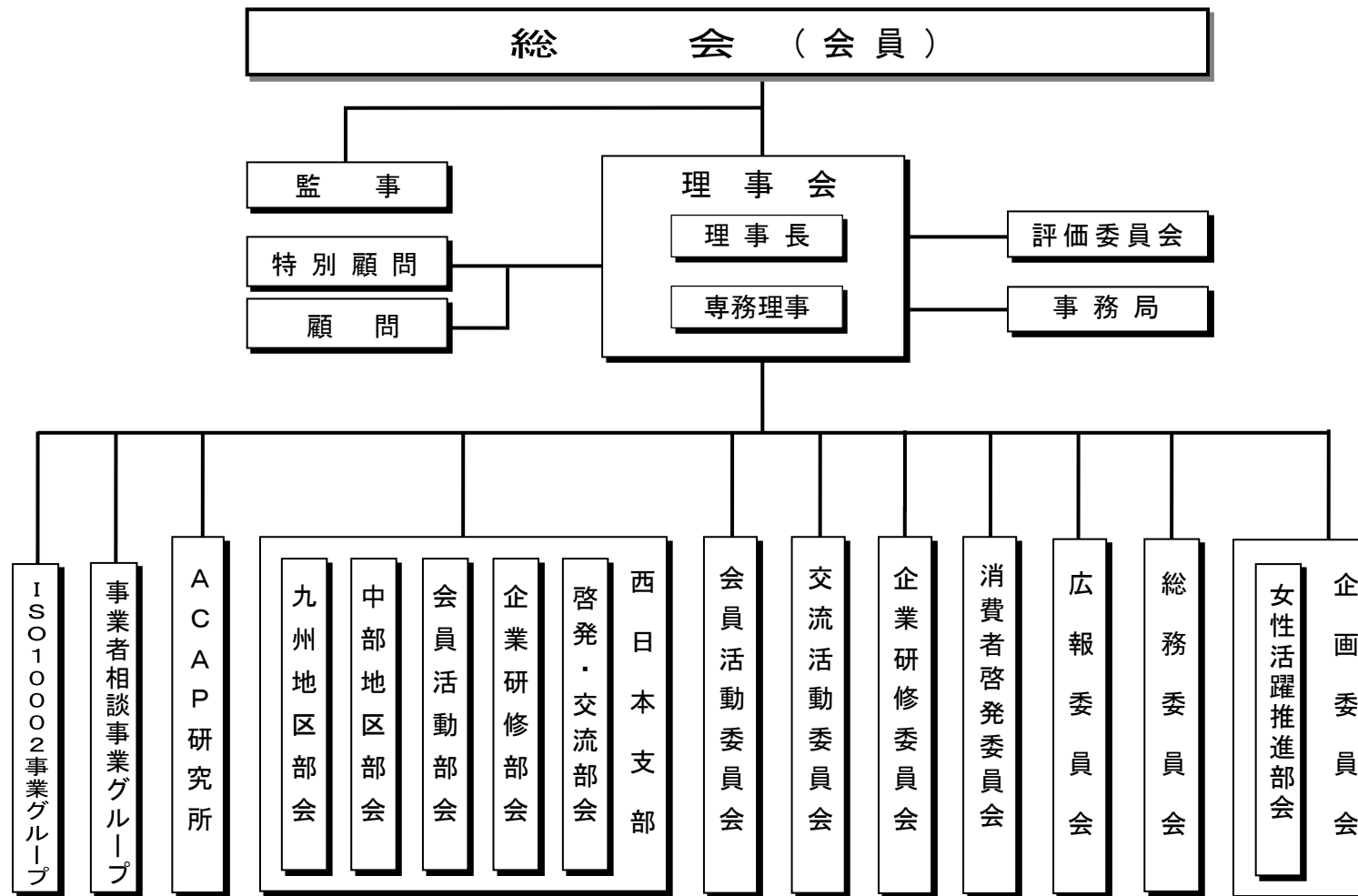
リーダー	相澤和子(個人会員)	齋木茂人(個人会員)		
サポーター	川辺眞理(個人会員)	榮井彰成(個人会員)	鈴木清隆(個人会員)	田中美津子(日本菓子BB協会)
	谷一暢樹(個人会員)	谷本清(個人会員)	西部雅彦(おとなの学校)	長谷川公彦(個人会員)
	羽鳥敏彦(アサヒビール)	松岡信行(個人会員)	三木繁(個人会員)	

ISO10002 事業グループ

2022年3月31日

■ISO10002 事業グループ		リーダー	松倉英夫(個人会員)		
◆企画・普及チーム		リーダー	松倉英夫(個人会員)		
		メンバー	小澤和裕(個人会員)	笠原浩児(森永製菓)	来島正男(個人会員)
			鍋嶋詢三(個人会員)	畠中道雄(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)	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)

2021年度ACAP組織図



2021（令和3）年度

事業活動記録

2022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