

# 2022年度 ACAP 事業報告

(2022年4月～2023年3月)

## 概況

2022年度は、「消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現をめざす消費者志向事業者団体」というビジョンのもと、「消費者志向経営の推進」「活動基盤の強化・進化」の2点を運営基本方針として活動を展開した。

新型コロナウイルス感染症の影響で、オンライン、オンラインと会場参加の併用など手法を工夫するとともに、徐々に会場参加型を増やして活動を展開した。

消費者志向経営に関しては、第8回「ACAP 消費者志向活動表彰」の実施、ISO 10002/JIS Q 10002 普及事業や事業者相談事業の推進、2023 消費者志向経営トップセミナーの開催、ホームページ等による情報発信、消費者志向経営に関するアンケート調査実施など、消費者志向経営の推進を図った。

研修事業では、新任者・中堅者・管理者等階層別のベーシック研修、及びEメール対応、高齢者対応、難渋クレーム対応など会員ニーズに対応したスキルアップ研修を実施した。

消費者啓発活動では、第38回2022年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰を実施するとともに、講師派遣、消費者フェアへの参加などを行った。

交流活動としては、消費者庁をはじめとする行政、消費者関連団体等との交流を図り、情報交換、意見交換を行うとともに、ネットワークの構築を推進した。

会員向け活動では、例会の内容充実、新入会員研修等入会後のフォロー活動、ACAPサロンの定期開催、FORUMの完全WEB化によるタイムリーな情報発信を行った。さらに、ACAPの仲間を増やすため、8月から入会キャンペーンを実施し目標を上回る成果をあげた。

2020年創立40周年を機に策定した「10年後のありたい姿」を目指し、ロードマップに沿った年度計画を作成するとともに、ACAPとしてのCXの定義を作成し会員に公表した。また、ACAPが編著した「現場責任者のための悪質クレーム対応実務ハンドブック～カスタマーハラスメント対策の手引き」を8月にPHP研究所から発刊し、企業の消費者対応やマニュアル作成の一助となった。

2022年度は、会員及び会員企業や関係団体等のご協力のもと、活動の内容充実と新たな企画の展開を図るとともに、公益社団法人としての役割を発揮し、消費者志向経営の推進と持続可能な社会の構築に向けて貢献した1年であった。

## 事業別報告

### I. 消費者志向経営の推進

#### 1. セミナー、研修事業

##### (1) 出張講座や講師派遣の実施

##### ①出張講座

・大東文化大学、立正大学、目白大学、関西学院大学、神戸学院大学、甲南大学、昭和女子大学大学院 等

##### ②行政、地方公共団体、消費者関連団体、事業者団体等への講師派遣

・消費者庁、農林水産省、経済産業省、国民生活センター、近畿農政局、大阪府、新潟

県、ひょうご大学生支援機構、日本産業協会、消費者支援機構関西、コンシューマーズ京都、青消研 等

## (2) 企業向けセミナー・研修の開催

- ①消費者対応部門の方を対象とした階層別のベーシック研修（東京6回、大阪1回）
  - ・新任者研修・中堅者・二次対応者研修、管理者研修、新着任者不安解消研修（うちWEB研修1回）
- ②消費者対応に関するスキルアップ研修（東京10回、大阪8回）
  - ・Eメール文書作成研修、電話応対スキルアップ研修、高齢者対応研修、難渋クレーム法的対応研修、弁護士が教える難渋クレーム法的対応実践研修、コーチングスキル習得の実践研修、メンタルヘルス研修（うちWEB研修7回）
- ③ISO 10002/JIS Q 10002 お客様対応/苦情対応マネジメントシステムの普及に向けた研修
  - ・ISO 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・導入準備コース)(各2回)、社内規程文書化コース(2回)、内部監査員養成コース(2回)、入門コース(2回)を開催(全てWEB研修)。更に、再宣言コース、新任キーパーソンコースを動画コンテンツ提供によるオンデマンドで実施。
- ④行政・団体等との共催セミナー
  - ・2023 消費者志向経営トップセミナー（日本経済団体連合会・消費者庁と共催、2月、参加者116名）

## 2. 消費者教育・啓発への支援事業

### (1) 消費者啓発に関する資料展示

- ・全国44カ所の消費生活センター・教育機関等にACAP消費者啓発資料常設展示コーナーを設置・運営

### (2) 消費生活展や消費者フェアへの出展・参加、啓発資料の配布

- ・行政や地方公共団体が主催する消費生活展や消費者フェア等に参加・協力し、「消費者の声を活かした製品パネル展示」や消費者啓発資料の展示・配布、バーチャル工場見学の紹介等を実施
- 東京都、大阪府、高槻市 等

### (3) 消費者啓発コンテンツの充実

- ・消費者の声を活かした改善事例、及びSDGsやエシカル消費の取組事例の募集を実施
- ・バーチャル工場見学のメンテナンス実施

## 3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供・情報交換

### (1) ACAP研究所における研究活動

#### ① グローバル・メディア情報研究会

- ・「リモートやアバターによるお客様対応の可能性」をテーマとし、アバターの定義、コミュニケーション手段別の情報獲得可否や特性比較などを研究
- ・2021年度成果報告書「コンタクトセンター業務の在宅勤務化に伴う変化への対応」を公表（4月）

#### ② 消費者対応部門における高齢者研究会

- ・会員企業へのヒアリングを通じ、高齢者対応の最新事例の収集、及び認知機能低下や

買い物弱者への対応の研究。

- ・2021年度成果報告書「高齢のお客さまにとって望ましい対応、留意すべき対応は何か」を公表（5月）
- ③ CXイノベーション研究会
  - ・ACAPにおけるCXの定義の策定と会員への公表（9月）。例会での発表（9月東京）
  - ・CXイノベーションの定義について検討。

## （2）調査活動

- ① 企業における消費者対応体制に関する実態調査
  - ・2021年度に実施した調査結果を例会にて発表（4月東京）

## （3）交流活動

- ① 行政、消費者関連団体等との交流の推進、ネットワーク構築を目的として活動を展開
  - ・消費者庁との情報交換会
  - ・国民生活センター相談情報部との交流会（6月）
  - ・消費者の安全・安心に関わる法律等の勉強会&意見交換会（7月）
  - ・経済産業省消費者相談室との交流会（10月）
  - ・高齢者対応交流会（2月）
  - ・主婦連合会との交流会（3月）
  - ・消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会を9月開催予定であったが、諸事情で中止となった。
- ② 行政、地方自治体、消費者関連団体、事業者団体等への委員派遣
  - ・消費者庁、経済産業省、国民生活センター、東京都、神奈川県、愛知県、大阪府、徳島県、横浜市、名古屋市、神戸市、日本規格協会、消費者教育支援センター 等が主催する委員会や検討会に委員を派遣

## 4. 提言募集と表彰事業

- （1）第38回ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰
  - ・53作品の応募があり、1作品に最優秀賞「内閣府特命担当大臣賞」、1作品に優秀賞「ACAP理事長賞」、3作品に入選を授与（1月）
- （2）第8回ACAP消費者志向活動表彰の募集・表彰
  - ・13件の応募があり5活動に「消費者志向活動章」を授与（2月）
  - ・消費者志向活動章：大塚製薬株式会社、グンゼ株式会社、株式会社トリドールホールディングス、明治安田生命保険相互会社、ユニ・チャーム株式会社 の活動

## 5. 広報活動の推進と情報提供・情報発信

### （1）ホームページ

#### ① FORUM

- ・6月より、PDF版のホームページ掲載から、ホームページの1コンテンツとして完全WEB化した。月2回配信とし、迅速でタイムリーな情報提供、他のホームページコンテンツとの連動によるわかりやすさ、読みやすさを図った。
- ・「特集」「Watch the お客様関連部門」「Members」「Activities」「消費者庁便り」「つぶやきリレー」の6コンテンツを掲載。

#### ② 内容充実

- ・各種活動や情報について迅速に情報発信。動画配信なども加えた内容の多様化、充実
- ・トップページスライダーのタイムリーな更新

## (2) パブリックコメントの発信 (3件)

- ・消費者庁「消費者基本計画工程表改定素案」に関する意見 (4月)
- ・東京都「消費生活基本計画(素案)」に関する意見 (9月)
- ・消費者庁「消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更案」に関する意見 (1月)

## (3) 出版物

- ・「現場責任者のための悪質クレーム対応実務ハンドブック～カスタマーハラスメント対策の手引き」をプロジェクトチームにて執筆。ACAP編著として8月にPHP研究所より発行。9月に増刷。

## (4) 寄稿

- ・連合総研「月刊DIO」、徳島県「TIS通信」

## 6. 消費者志向経営の推進に向けた支援事業

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

- ・規格適合性審査と第三者意見書及び適合性評価報告書の発行 (1社)
- ・自己適合宣言済み企業のマネジメントシステム運用に関する意見交換 (1社)
- ・自己適合宣言に向けた規程類の確認およびアドバイス (1社)
- ・自己適合宣言企業による情報交換会を開催 (11月)

### (2) 事業者相談事業

- ・消費者対応の体制整備や機能強化、消費者対応力の向上等について、事業者からの個別相談に対応
- ・事業者8社からの依頼により10回の研修を実施。また、事業者から4回の個別相談に対応

### (3) 消費者志向経営の推進支援

- ・会員企業に対し「消費者志向経営に関するアンケート調査」を9～10月に実施し、調査報告書を公表 (3月)

## II. 会員の資質向上

### 1. 会員の資質向上のための事業

#### (1) 例会、セミナー等の開催

- ・消費者志向経営、パーパス経営、CX向上、消費者とのコミュニケーション、カスタマーハラスメント、AIの活用、消費者対応部門の今後の方向性、成年年齢引き下げ、SDGs、顧客インサイト、LGBTQ、ジェンダー問題、集中力、消費者白書、など、消費者関連の各種テーマや課題に関し、行政、企業、有識者等の方を講師に招き例会を開催。WEB、又はWEBと集合の併用により実施。(東京9回、大阪8回、中部1回)
- ・新入会員を対象に消費者対応部門として身に着けるべき基礎知識や企業事例等を学ぶ「新入会員研修会」(東4回、西2回)、入会后3年未満の会員を対象に企業事例の学びや意見交換を行う「ミートアッププログラム」(東西合同1回)を開催

- ・新春講演会を開催（1月、東西）
- ・消費者対応部門に所属する女性を対象とした「マインド・アップ講座」をWEBや集合、またはWEBと集合の併用にて開催（5回）
- ・一般会員向けにオンデマンド動画配信による情報提供 「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」「企業の取組事例紹介」「現場責任者のための悪質クレーム対応実務ハンドブック～カスタマーハラスメント対策の手引き～」の全3回

## （2）自主研究会・業種交流会活動の実施

- ・東京で11グループ、大阪で3グループ、中部・九州で各1グループの自主研究会を定期開催
- ・東京で1グループ、大阪で4グループの業種交流会を定期開催

## Ⅲ. これからの10年に向けた取組みの推進

### 1. 会員拡大・会員フォロー活動の推進

#### （1）会員拡大活動

- ・新規会員の獲得を目的に入会キャンペーンを実施（8～3月）。キャンペーンに合わせ、オープン例会開催、例会へのお試し参加、紹介動画やチラシ、社内説明用資料などツールの作成、会員への紹介依頼、などを行った結果、キャンペーン期間中に18社入会と目標を上回る成果をあげた。

#### （2）会員フォロー活動

- ・「新入会員研修」「ミートアッププログラム」をWEBで開催
- ・新入会員へ「ACAPの概要」及び「消費者行政の流れ」の説明動画のオンデマンド配信

### 2. 会員へのコミュニケーション強化

- ・消費者庁などの行政や消費者関連団体の情報を提供する「専務理事のメールニュース」を全会員へ毎月配信
- ・会員の気軽な交流の場としてzoomによる「ACAPサロン」を毎月1回昼休み時間帯に開催（11回）
- ・ホームページ上の会員交流サイト「会員交流カフェ」は、一定の役割を果たしたとして12月をもって終了。

### 3. 知名度向上に向けた広報活動の強化

- ・新聞（一般紙）への掲載3回（4月：日本経済新聞 エシカル消費に関するコメント、7月：読売新聞 消費者問題に関する「わたしの提言」、11月：読売新聞 カスタマーハラスメント）
- ・ネット記事（一般）への掲載1回（12月：時事通信時事ドットコム 悪質クレーム対応実務ハンドブック）
- ・一般誌への掲載3回（月刊コールセンタージャパン 5月：「企業における消費者対応体制に関する実態調査」結果、11月：カスタマーハラスメント、2月：カスタマーハラスメント）
- ・ニュースリリースをタイムリーに配信（8本）
- ・マスコミ向けメールニュースの配信（2回）

### 4. 2030年のありたい姿に向けた活動

(1) 2030年に向けたロードマップ

- ・2030年のありたい姿に向けたロードマップに沿った年度計画の策定

(2) CXイノベーションの推進に向けて

- ・CXイノベーション研究会にてACAPとしてのCXの定義を策定。CXイノベーションの定義・概念の検討
- ・例会においてCXに関する有識者の講演や先行企業の取組事例紹介を実施

5. 持続可能な組織基盤の強化

(1) 予算管理の徹底と財務基盤の確立

- ・予算管理を徹底し、理事会・監事会において年度決算着地見通しを定期的に確認
- ・期央着地見通しを各組織毎に作成・集計して全体把握を行い見直しや対策を実施
- ・ISO10002 事業、事業者相談事業については、事業全体としての年間収支管理を行った。

(2) 適切な組織統治

- ・公益社団法人として適切かつ円滑な運営を目指し、必要に応じて規程や規則等の改正を実施
- ・外部への発信物作成時における外部情報掲載ルールの運用徹底

(3) ホームページセキュリティ

- ・11/25にホームページ内で不正な書き込みと改ざんが発見されたため、直ちにサーバーを停止しホームページをクローズ。外部調査により、第三者からの不正アクセスを受けたことを確認。ログインセキュリティ強化、バックアップファイルへの差し替え、パスワード変更などの対策を講じた上で、12/15にホームページを再開。個人情報の流失は現在まで確認されていない。関係機関には届け出済。
- ・再発防止に向けた抜本的対策として、保守体制の強化やソフトのバージョンアップ等を検討中（2023年4月より実施予定）。

(4) 新型コロナウイルス感染症への対応

- ・活動： 緊急事態宣言発令期間、まん延防止等重点措置発令期間、一般感染期の3つに分けた基本方針に基づき活動を実施。
- ・リスク管理： 職員や活動参加者が感染者や濃厚接触者になった場合の対応ルールを直近の行政の対応に合わせて随時改定

以上