

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

2022（令和4）年度
(2022年4月～2023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・・・19
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・・・19
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. 臨時総会・・・3	◇自主研究会・業種交流会・・・22
3. 理事会・・・3	◇会員交流・・・23
4. 監査等・・・4	◇会員対象研修・・・24
5. 新型コロナウイルス感染症拡大への対応 (方針発表)・・・4	◇会員対象ネット配信講座・一般会員向け情報提 供(動画)・・・25
6. 助成支援金申請・・・4	◇施設見学会・・・25
III 事業活動・・・5	◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム・26
1. 消費者問題に関するセミナー事業・・・5	7. 広報・情報発信活動・・・26
◇シンポジウム・オープン講座・・・5	◇ニュース・リリース・・・26
◇出前講座・・・5	◇メディア・リレーション・・・26
◇講師派遣・・・7	◇会員向けメールニュース配信・・・27
◇企業向けセミナー<消費者対応部門向け実務研修>9	◇FORUM 記事更新(会員向け)・・・27
◇〃 <ISO 10002/JIS Q 10002 普及のための研修>・・・13	◇公式見解、パブリックコメント発信・・・28
2. 消費者問題に関する啓発展示事業・・・14	8. その他組織別活動・・・28
◇常設展示コーナー・啓発資料の提供・・・14	◇役員等研修会・・・28
◇消費者啓発展への出展・参加・・・14	◇各組織 会議・・・28
3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業 14	◇「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」制作・・・29
◇研究会の開催・・・14	◇入会キャンペーン・・・29
◇自主調査・・・15	IV 付表・・・
◇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	ACAP2022 年度記事掲載リスト・・・30
◇消費者行政・消費者団体・海外団体等との交流 事業・・・15	ACAP2022 年度役員・執行体制・・・31
◇外部会合への委員等派遣・・・17	ACAP2022 年度組織図・・・33
◇ホームページでの情報提供・・・18	
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
2022/4/20	653	513	83	3	43	1	782
2022/5/18	650	510	82	3	44	1	779
2022/6/15	647	508	82	3	45	1	777
2022/7/20	648	507	81	3	45	1	777
2022/8/31	649	508	82	2	45	1	778
2022/9/21	652	510	82	2	45	1	781
2022/10/19	650	508	82	2	45	1	779
2022/11/16	651	509	82	2	45	1	780
2022/12/21	651	509	82	2	45	1	780
2023/1/18	652	510	83	2	46	1	783
2023/2/15	653	510	83	2	46	1	784
2023/3/15	661	514	84	2	46	1	793

2. 財務状況

2022 年度は、年初予算経常収支▲7,638 千円の計画でスタートした。収入面では、入会キャンペーン実施に伴う入会金収入減、会員数減少による会費収入減などがあったが、一方で、行政からの補助金や ACAP 編著「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」の印税収入などの雑収入があり、最終的に 97,820 千円の収入（対予算+1,260 千円）となった。支出面では、会計ソフト変更や事務局職員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 99,745 千円の支出（対予算▲4,452 千円）となった。この結果、事業活動収支差額は▲1,925 千円（対年初予算+5,713 千円、対前年+2,082 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 61,426,730 円（前年度比 2,020,716 円減）
- 資産合計 71,820,532 円（前年度比 1,532,456 円減）
- 負債合計 10,393,802 円（前年度比 488,260 円増）
- ・当期経常増減額 ▲2,020,716 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

- ・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
- ・リックテレコム コンタクトセンター・アワード2022 特別審査員
- ・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

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 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員
- ・消費者庁 新未来創造戦略本部客員アドバイザー
- ・消費者庁 令和4年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業にかかる企画競争実施委員会 委員
- ・消費者庁 新未来創造戦略本部「新未来ビジョン・フォーラム」フェロー
- ・東京都 消費生活対策審議会 委員
- ・徳島県 「エシカル甲子園2022」審査委員会 委員
- ・徳島県 持続可能な社会を目指した国際連携ネットワーク構成員
- ・消費者スマイル基金 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
- ・消費者教育支援センター（消費者庁委託） 事業者における消費者教育の推進に向けた検討会 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

石原一秀 理事	・東京リーガルマインド（厚生労働省委託） カスタマーハラスメント・就活ハラスメント等防止対策強化事業検討委員会 委員
植村知佐子 理事	・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 エスカレーターの安全な利用を促進する小委員会 臨時委員 ・名古屋市 緑政土木局広聴システム構築及び試行導入業務委託事業者評価委員 ・大阪市 消費者保護審議会・苦情処理部会 委員 ・大阪市 市民の声データベースシステムサービス提供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
新川隆弘 理事	・大阪府 消費者保護審議会 委員 ・高槻市 健康たかつき 21 ネットワーク 構成員
竹沢英之 理事	・日本弁護士連合会 消費者教育推進懇談会 委員
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
高田かおり 執行委員	・神奈川県 消費生活審議会 委員
中本貴司 執行委員	・西宮市 消費生活審議会 委員
羽鳥敏彦 執行委員	・千葉市 消費生活審議会 委員
藤谷博子 執行委員	・福岡県 消費生活審議会 委員
佐藤喜次 ACAP 研究所長	・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
大滝美由紀 会員	・大阪府 食の安全安心推進協議会 委員
加藤高幸 会員	・愛知県 消費生活審議会 委員
神宮字慎 会員	・奈良県 消費生活審議会 委員
長谷川公彦 会員	・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
平井大生 会員	・浜松市 消費者教育推進地域協議会 委員
水竹 浩 会員	・福岡市 消費生活審議会 委員
山内聖子 会員	・兵庫県 県民生活審議会 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
喜山洋子 事務局長	・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

4. 後援・協賛

5月	ラーニングイット「消費者行動調査 日本版 National Rage Study（仮称）」に協力
6/27	消費者教育支援センター 2022 年消費者教育シンポジウム「民法改正した今描く消費者教育のビジョン」を後援
8/19	東播磨消費者センター「消費者セミナー」に協力
10/5	日本規格協会「標準化と品質管理全国大会 2022」を協賛
12/2	九州経済産業局セミナー「信頼できる消費市場の成長に向けて」を後援
1/10-1/24	東洋経済新聞社・ラーニングイット共催 経営と現場を結ぶ「CX フォーラム」顧客との共創時代の幕開」を後援
2/16-2/17	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2023」を後援
2/18	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

II 組織運営

1. 定時総会

- 5/13 2022 年度定時総会 於：明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA ホール（会場・WEB 併用）
[参加 委任状含め正会員 373 名
会場：37 名（正会員 31 名 個人会員 5 名 マスコミ 1 名）
WEB（第 2 部、第 3 部からの参加者含む）：113 名]
- <第 1 部 2022 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 2021 年度事業報告
 - 第 2 号議案 2021 年度決算報告及び監査報告
 - 第 3 号議案 2022 年度事業計画
 - 第 4 号議案 2022 年度収支予算
 - 第 5 号議案 役員選任
- <第 2 部 2022 年度体制発表等>
- ・2022 年度役員体制発表
 - ・理事長挨拶等
- <第 3 部 記念講演会>
- ・講演「進化するホスピタリティ ～アフターコロナの働き方～」
講師 高野登氏（人とホスピタリティ研究所代表 元リッツカールトン日本支社長）
 - ・閉会挨拶

2. 臨時総会

- 9/21 2022 年度臨時総会 於：ACAP 会議室
[参加 委任状含め正会員 424 名（会場は理事 4 名 監事 1 名 視聴なし）]
- ・開会挨拶
 - ・議長指名
 - ・議事録署名人選任
 - ・議事 第 1 号議案 役員選任

3. 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。

- 4/20 2022 年度総会付議事項（2021 年度事業報告、同決算報告、2022 年度事業計画、同収支予算、役員選任）、2022 年度事業者相談事業グループ体制について、定時総会の運営について、第 8 回 2022 年消費者志向活動表彰について、ACAP の CX の定義について 等
- 5/13 [総会後理事会]2022 年度理事長・専務理事選定、2022 年度役員体制・理事会構成
- 5/18 ISO 10002 事業グループメンバー任命、2022 年度役員報酬について、定時総会総括、監事会報告、FORUM6 月配信について、2022 年度会員拡大への取り組みについて 等
- 6/15 臨時総会の開催について、「ACAP が考える CX」について、ISO 10002 事業 2021 年度採算報告、会員拡大支援策、支援ツールについて、FORUM6 月・7 月配信について、消費者庁幹部と会員企業役員との懇談会について、新春講演会&賀詞交歓会について、新型コロナウイルス対応について 等
- 7/20 臨時総会について、消費者志向経営に関するアンケートについて、会員拡大 入会キャンペーンについて、WEB FORUM のアクセス状況と FORUM8 月、9 月配信について、新春講演会について、2023 年度事業計画作成スケジュールについて、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について 等
- 8/31 監事会報告、消費者対応部門進化度合いチェックマトリックスについて、ホームページ「くらしの おすすめ情報」ルールについて、消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会について、新春講演会について、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について 等
- 9/21 2022 年度役員体制について、消費者対応部門進化度合いチェックマトリックスについて、入会キャンペーン進捗状況について、消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会について、新春講演会（東京・大阪）について 等
- 9/21 集中討議
2023 年度運営基本方針について、各組織が抱える課題について、2023 年度予算作成方針 等

10/19	消費者庁消費者支援功労者表彰推薦について、2023 年度運営基本方針(案)について、2023 年度活動計画重点検討事項について、消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会について、入会キャンペーン取り組み進捗報告、新春講演会（東京・大阪）について、消費者志向経営トップセミナーについて 等
11/16	規程等の改定について、2023 年度運営基本方針(案)について、2023 年度活動計画重点検討事項について、入会キャンペーン取り組み進捗報告、消費者志向経営トップセミナーについて、事業者相談事業 2021 年収支報告について 等
12/21	2023 年度 ACAP 運営基本方針（案）について、2023 年度事業計画(案)と 2023 年度各組織の事業計画案と予算案の協議、機関誌取材方針・編集方針、ACAP 交流サイトポリシーについて、消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集の選考結果について、ACAP 消費者志向活動表彰の選考結果について、新春講演会進行について、消費者志向経営トップセミナーについて、ホームページトラブル報告 等
1/18	2023 年度事業計画(案)について、2023 年度各組織の事業計画案と予算案について、入会キャンペーン取り組み進捗報告、2023 年度役員等推薦について、消費者対応部門進化度合いチェックマトリックスについて、消費者志向経営に関するアンケート結果と今後の対応について、2023 年度定時総会について 等
2/15	2023 年度定時総会 議決権行使方法について、2023 年度事業計画(案)について、2023 年度各組織の事業計画案と予算案について、研修料金の見直し検討、2023 年度役員等立候補・推薦状況報告、2023 年度 ACAP 研究所所長、事務局長等の選任、入会キャンペーン取り組み進捗報告、2022 年度事業報告案について、2023 年度役員等研修会について、新春講演会概況報告 等
3/15	2023年度運営体制について、2023年度事業計画最終案について、2023年度組織別活動計画・予算最終案について、2023年度ACAP研究所体制について、2023年度事業者相談事業グループ体制について、2023年度ISO 10002事業グループ体制について、2022年度事業報告(案)について、研修料金改定について、自主研究会リーダーハンドブック改定について、CXイノベーションイメージについて、ホームページセキュリティ強化について 等

4. 監査等

税理士による監査	4/12、5/11、6/8、7/15、8/17、9/13、10/7、11/11、12/15、1/13、2/10、3/9
監事による監査	4/20、5/18、6/15、7/20、8/31、9/21、10/19、11/16、12/21、1/18、2/15、3/15
監事会	4/22、7/29、10/28、2/3

5. 新型コロナウイルス感染症拡大への対応（方針発表）

6/20	感染者現象を踏まえ、活動制限を一部緩和。 集合型の活動は密を避ける環境を整えたうえで実施、ACAP としての会食や懇親会は行わないものの有志での懇親会は自由。 事務局は在宅勤務を推奨。大阪事務所は週 4 日オープン。事務局会議室の人数上限を、東京 9 名、大阪 12 名に拡大。
------	---

6. 助成支援金申請

- ・経済産業省(中小企業庁) 事業復活支援金

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

- 1/19 新春講演会（東京）（WEB・会場） 於：明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA ホール
[参加 会場 76 名 WEB 202 名]
・新年挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
・来賓挨拶 新井ゆたか氏（消費者庁長官）
・講演「人、地域、地球とつながり、意義ある成長を」
講師 水口貴文氏（スターバックス コーヒー ジャパン 代表取締役最高経営責任者（CEO））
・第 38 回 2022 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
・閉会挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
- 1/24 新春講演会（大阪）（会場・WEB） 於：OMM ビル [参加 会場 38 名 WEB 56 名]
・新年挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
・講演 1「消費者庁新未来創造戦略本部の主な取組」
講師 相本浩志氏（消費者庁新未来創造戦略本部次長）
・講演 2「主婦から政治家へ ～よりよい市民社会を目指して～」
講師 中川智子氏（元衆議院議員・前宝塚市長）
・閉会挨拶 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
- 2/7 2023 消費者志向経営トップセミナー 於：経団連会館国際会議場 [参加 116 名]
・主催者挨拶 河野太郎内閣府特命担当大臣
・講演「ANA における顧客体験価値向上に向けた取り組み」
講師 石井智二氏（全日本空輸 上席執行役員 CX 推進室長）
・第 8 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「DX 時代の消費者志向経営」
コーディネーター 宮木由貴子氏（第一生命経済研究所 取締役ライフデザイン研究部長主席研究員）
パネリスト 増田悦子氏（全国消費生活相談員協会 理事長）
駒田勝氏（カルビー コーポレートコミュニケーション本部本部長）
片岡進氏（消費者庁 政策立案総括審議官）
村井正素（理事長 住友生命保険）
・閉会挨拶 正木義久氏（日本経済団体連合会 ソーシャル・コミュニケーション本部長）

◇出前講座

- 4/21 大東文化大学・公益社団法人消費者関連専門家会議連携講座（前期）
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）
- 4/28 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）
- 5/12 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）
- 5/19 テーマ「キャッシュレス社会実現に向けた取組み」
講師 相良伊織氏（三井住友カード）
- 5/26 テーマ「キリングループの CSV ～社会とともに成長するために～」
講師 鈴木淑子氏（キリンホールディングス）
- 6/2 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豊かな時間をお届けします」
講師 富永利江（会員 ポーラ）
- 6/9 テーマ「ハウス食品の消費者志向経営」
講師 神宮宇慎（個人会員）
- 6/16 テーマ「『一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング』に貢献し、

- 『なくてはならない』生命保険会社を目指して」
- 講師 小林治夫 (執行委員 住友生命保険)
- 6/23 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)
- 6/30 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)
- 7/7 テーマ 「お電話ありがとうございます。エステーお客様相談室です」
- 講師 野口優 (執行委員 エステー)
- 7/14 テーマ 「ミツカングループ “未来ビジョン宣言” に込めた想い」
- 講師 石原一秀 (理事 Mizkan)
- 7/21 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
- 7/28 テーマ 「意外と身近なイカリ消毒～社会を支える縁の下の力持ち～」
- 講師 新居由莉 (執行委員 イカリ消毒)
- 9/22 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 (理事 東京海上日動安心 110 番)
- 9/29 テーマ 「超高齢社会におけるお客さま対応の課題と事例」
- 講師 名取哲郎 (ACAP 研究所主任研究員 日本経済新聞社)
- 大東文化大学・公益社団法人消費者関連専門家会議連携講座 (後期)
- 10/6 テーマ 「東京ミッドタウン～経年優화의まちづくり～」
- 講師 小野田和弘 (会員 東京ミッドタウンマネジメント)
- 10/13 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 相良伊織氏 (三井住友カード)
- 10/20 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 (執行委員 アサヒビール)
- 10/27 テーマ 「トリドールが考える価値創造」
- 講師 大下浩平 (執行委員 トリドールホールディングス)
- 12/1 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)
- 12/8 テーマ 「SDGs の達成に貢献する消費者志向活動」
- 講師 渡辺裕介氏 (ユニ・チャーム)
- 12/15 テーマ 「もっとも支持される損害保険会社へ」
- 講師 小谷七彩氏 (損害保険ジャパン)、馬場勝也 (会員 損害保険ジャパン)
- 12/22 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)
- 1/12 テーマ 「人生 100 年時代の安心と豊かな生活への貢献」
- 講師 久保秀哉 (執行委員 第一フロンティア生命保険)
- 1/19 テーマ 「『美』の力でよりよい世界を ～資生堂のサステナビリティ活動とお客さま窓口の取り組み～」
- 講師 栗谷典子氏 (資生堂ジャパン)
- 立正大学・公益社団法人消費者関連専門家会議連携講座
- 9/24 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 村井正素 (理事長 住友生命保険)
- 10/1 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)
- 10/8 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 相良伊織氏 (三井住友カード)
- 10/15 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)
- 10/22 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豊かな時間をお届けします」
- 講師 富永利江 (会員 ポーラ)
- 10/29 テーマ 「経営戦略としての SDGs 取組事例とお客さまコミュニケーションについて」
- 講師 新川隆弘 (執行委員 サラヤ)
- 11/10 テーマ 「『生きる』を創るリーディングカンパニーへ」
- 講師 西村大祐氏 (アフラック生命保険)、酒井元紀 (執行委員 アフラック生命保険)

- 11/17 テーマ「ピジョンの消費者志向経営 ～この世界をもっと赤ちゃんにやさしい場所にするために」
講師 永塚哲也（会員 ピジョン）
- 11/24 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）
- 12/3 テーマ「SDGs の達成に貢献する消費者志向活動」
講師 田中裕之（会員 ユニ・チャーム）
- 12/10 テーマ「高齢化社会の進展に伴うお客さま対応の課題と実例」
講師 名取哲郎（ACAP 研究所主任研究員 日本経済新聞社）
- 12/17 テーマ「お電話ありがとうございます。エステーお客様相談室です。」
講師 野口優（執行委員 エステー）
- 1/7 テーマ「キリンググループの CSV ～社会とともに成長するために～」
講師 鈴木淑子氏（キリンホールディングス）
- 1/19 テーマ「生命保険業界の変遷について」
講師 久保秀哉（執行委員 第一フロンティア生命保険）
- 1/21 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
- 6/16 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）
- 7/28 目白大学社会学部社会情報学科「ソーシャルビジネス論」
テーマ「キリンググループの CSV ～社会とともに成長するために～」
講師 鈴木淑子氏（キリンホールディングス）
- 10/20 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 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
- 11/16 甲南大学「消費者問題」
テーマ「企業の消費者対応」
講師 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
- 11/21 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 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
- 11/24 目白大学社会学部社会情報学科「現代の社会Ⅱ」
テーマ『日本のビール業界の歴史とマーケティング』
～アサヒスーパードライ誕生秘話と 36 年目のフルリニューアルについて～
講師 羽鳥敏彦（執行委員 アサヒビール）

◇講師派遣

- 6/16 消費者庁消費者志向経営に関する連絡会
テーマ「消費者志向経営を推進する ACAP の活動」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 6/27 京都市（コンシューマーズ京都）大学コンソーシアム京都・単位互換科目「消費者問題 2022」
テーマ「消費者と企業の対話から」
講師 村井正素（理事長 住友生命保険）、神宮宇慎（個人会員）
- 8/3 農林水産省職員向け研修
テーマ「対応困難者に対する電話対応の極意」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 8/3 近畿農政局夏休み子ども企画 オンライン体験学習会
テーマ「こどもサマーセミナー ～オンラインで食について学ぼう～」
講師 島村侑希氏（大阪いずみ市民生活協同組合）
- 8/19 東播磨消費者センター夏休み子ども消費者セミナー
テーマ「トリドールの出張授業～トリドールと SDGs～」
講師 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）、
木村成克氏（トリドールホールディングス）
- 8/23 K 社社内研修

- テーマ「消費者視点の企業活動に向けて～消費者は見ている」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 8/24 消費者支援機構関西 2022 年度双方向コミュニケーション研究会 第 2 回研究会
テーマ「サラヤ『緑の回廊プロジェクト』について」
講師 新川隆弘（執行委員 サラヤ）
- 8/25 山口県消費生活センター消費者リーダーフォローアップ研修
テーマ「エシカル消費の『基礎知識』と『啓発』のポイント」
講師 新居由里（執行委員 イカリ消毒）
- 9/14 国民生活センター令和 4 年度消費者問題に関する企業職員セミナー
「企業の消費者関連部門が知っておきたい知識と情報－消費者行政との連携、最近の法改正等を中心に－」
テーマ「取組報告 企業と消費者・消費者行政の連携について」
講師 村木幸江（会員 イオン）、小林あさひ（執行委員 日本生命保険）
- 9/24 新潟県消費者志向経営普及啓発セミナー「事業者と消費者がともに考える つくる責任つかう責任」
テーマ「消費者と事業者の共創を目指す消費者志向経営とは」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 9/28 ラーニングイット US-Japan Rage Study 2022
「-真の顧客像に迫る- 日米同時開催の CX 調査から見えるもの」
パネルディスカッション「次世代のカスタマーサービスに求められる役割と戦略について考える」
パネリスト 坂倉忠夫（専務理事）
- 10/13 M 社社内研修
テーマ「悪質クレーム対応の極意」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 10/8 大阪府消費者教育リーダー養成講座
テーマ「ACAP 紹介と会員企業の取り組み事例」
講師 新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
- 11/9 日本産業協会お客様対応専門員（CAP）登録者交流会
テーマ「悪質クレーム対応のヒント ～カスタマーハラスメント対策に向けて～」
講師 高田かおり（執行委員 大授）
- 11/17 経済産業省令和 4 年度消費者相談関連法令研修「民間企業等における取組事例等」
テーマ「ACAP 活動概要紹介」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
テーマ「～資生堂お客さま窓口～変化する時代におけるお客さま満足への取り組み」
講師 高橋竜子氏（資生堂ジャパン）
- 11/26 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 中西宣夫氏（サラヤ）、新川隆弘（西日本副支部長 サラヤ）
大原雅章（執行委員 サラヤ）、村井正素（理事長 住友生命保険）
新居由莉（執行委員 イカリ消毒）、神宮宇慎（個人会員）
中村友妃子（個人会員）
- 12/2 九州経済産業局令和 4 年度「信頼できる消費市場」に向けた連携事業セミナー「信頼できる消費市場の成長に向けて」
テーマ「取組事例の紹介」
講師 水竹浩（執行委員 久原本家グループ本社）
久保田一博（執行委員 高橋酒造）
- 12/5 ラーニングイット、東洋経済新報社共催「CX フォーラム 2023 “顧客との共創時代の幕開け”」録画撮り
パネルディスカッション「CX の現在地を知る」
パネリスト 坂倉忠夫（専務理事）
- 12/8 0 社社内研修
テーマ「悪質クレームへ対応の極意」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- 12/11 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 藤本秀人氏（西川）、佐藤功之介氏（西川）、村井正素（理事長 住友生命保険）
新川隆弘（西日本副支部長 サラヤ）、大原雅章（執行委員 サラヤ）
新居由莉（執行委員 イカリ消毒）、神宮宇慎（個人会員）、中村友妃子（個人会員）
- 12/12 京都市（コンシューマーズ京都）大学コンソーシアム京都・単位互換科目「消費者問題 2022」

- テーマ「消費者と企業の対話から」
 講師 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
 12/17 昭和女子大学大学院消費者志向経営コース「消費者志向経営論」
 テーマ「消費者志向経営のポイントと今後の方向性」
 講師 坂倉忠夫（専務理事）
 1/30 DI 社社内研修「“安心の絆”を考える日」
 テーマ「消費者志向経営のポイントと今後の方向性」
 講師 坂倉忠夫（専務理事）
 2/18 兵庫県令和4年度 SDGs・エシカル消費実践事業「私たちの選択が未来を変える！」
 テーマ「サラヤのSDGsへの取り組みについて」
 講師 新川隆弘（理事 サラヤ）
 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）、新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
 大原雅章（執行委員 サラヤ）、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）、馬場新一（執行委員 個人会員）
 2/24 青消研講演会
 テーマ「悪質クレーム対応実務ハンドブックの作成経緯とポイント」
 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＞
- 4/22 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＞（東京）
 於：TOTO 会議室 [参加 32 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 WEB 研修 お客様対応部門 新着任実務者のための「不安解消研修」（大阪）
 於：ACAP 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 ～お客さま対応部門に来てよかった～」
 講師：谷口幸子（執行委員 霧島酒造）、石川寛治（会員 マンダム）
 ・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
- 5/18 新任者研修 「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 24 名]
 ・開講・ガイダンス
 ・講座1「お客さま対応の基本」
 講師 田中美津子（執行委員 日本菓子BB協会）
 ・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 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～」
 アドバイザー 岸田大（執行委員 サントリ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 個人会員）
 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）
- 5/27 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 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
 ・ロールプレイング演習
 ・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)
- 6/3 WEB 研修 お客様対応部門が学ぶ 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
 ・お客様満足の考え方
 ・お客様の気持ちを読み取る
 ・実践ワーク
 ・お悩み回答・質疑応答・まとめ
- 講師 中尾知子氏 (JBM コンサルタント 主席講師)
- 6/14 中堅層・二次対応者研修 (東京)
 於: 国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 24 名]
 ・開講・ガイダンス
 ・講座1「お客様対応の心構えと留意点ーファンを増やすお客様対応業務!ー」
 講師 新田康人 (執行委員 個人会員)
 ・講座2「明日から役立つ実践講座ー8つの失敗、8つのお悩みを解決ー」
 講師 谷本清 (執行委員 個人会員)
 ・グループ討議
 アドバイザー 堀渕茂 (執行委員 アキレス)、相澤和子 (執行委員 個人会員)
 谷一暢樹 (執行委員 個人会員)、久保秀哉 (執行委員 第一フロンティア生命保険)
- 6/28 メンタルヘルス研修<セルフケア> (東京)
 於: 国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 16 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)
- 7/14 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 27 名]
 ・講座1「消費者対応部門のマネジャーの役割」
 講師 堀渕茂 (執行委員 アキレス)
 ・講座2「押さえておきたい! お客様対応の法知識」
 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 酒井由香 (執行委員 ジーネクスト)、守谷昌志郎 (執行委員 個人会員)
 奥村直和 (執行委員 ブリヂストン)、田中美津子 (執行委員 日本菓子 BB 協会)
 コーディネーター 小川研 (執行委員 サッポロビール)
- 7/22 お客様対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修<応用編> (東京)
 於: 国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 23 名]
 ・お客様満足の考え方
 ・お客様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)
- 7/22 WEB 研修 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 中尾知子氏 (JBM コンサルタント 主席講師)
- 8/9 高齢者対応研修 (東京) 於: TOTO 会議室 [参加 21 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)
- 9/15 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: TOTO 会議室 [参加 24 名]
- ・講演「悪質クレマーの見極め方、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)
新保輝氏 (光風法律事務所 弁護士)
- 9/16 WEB 研修 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 中尾知子氏 (JBM コンサルタント 主席講師)
- 10/7 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 20 名]
- ・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)
- 10/13 新任者研修 「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: TOTO 会議室 [参加 21 名]
- ・開講・ガイダンス
 - ・講座1「お客さま対応の基本」
- 講師 久保秀哉 (執行委員 第一フロンティア生命保険)
- ・講座2「知っておきたい! お客さま対応の法知識」
- 講師 酒井由香 (執行委員 ジーネクスト)
- ・講座3「苦情対応の基本と手順」
- 講師 新田康人 (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 岸田大 (執行委員 サントリーホールディングス)
三木繁 (執行委員 個人会員)、相澤和子 (執行委員 個人会員)
田中美津子 (執行委員 日本菓子 BB 協会)
コーディネーター 小川研 (執行委員 サッポロビール)
- 10/20 電話対応スキルアップ研修 (東京) 於: TOTO 会議室 [参加 19 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
 - ・ロールプレイング演習
 - ・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)
- 11/11 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 19 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・質疑応答・まとめ
- 講師 中尾知子氏 (JBM コンサルタント 主席講師)
- 11/15 中堅層・二次対応者研修 (東京) 於: TOTO 会議室 [参加 23 名]
- ・開講・ガイダンス
 - ・講座1「お客さま対応の心構えと留意点 -ファンを増やすお客さま対応業務!-」

- 講師 新田康人（執行委員 個人会員）
- ・講座2「明日から役立つ実践講座-8つの失敗、8つの悩みを解決-
- 講師 谷本清（執行委員 個人会員）
- ・グループ討議
- 11/22 コーチングスキル習得の実践研修（東京） 於：TOTO 会議室 [参加 21 名]
- ・オリエンテーション
 - ・コーチング研修
 - ・コーチング演習
 - ・まとめ・質疑応答
- 12/6 講師 中尾知子氏（JBM コンサルタント 主席講師）
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 19 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
- 12/13 講師 岩永智士氏（光風法律事務所 弁護士）
管理者研修（東京） 於：TOTO 会議室 [参加 17 名]
- ・講座1「消費者対応部門のマネジャーの役割－部員のモチベーションアップのために－」
- 講師 堀渕茂（執行委員 アキレス）
- ・講座2「知っておきたい！お客さま対応に関わる法知識－管理職が押さえておくポイント－」
- 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
－基本から悪質クレーム、法的対応クレームまで－」
- 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 酒井由香（執行委員 ジーネクスト）、守谷昌志郎（執行委員 個人会員）
三木繁（執行委員 個人会員）、新田康人（執行委員 個人会員）
コーディネーター 小川研（執行委員 個人会員）
アドバイザー 企業研修委員会 委員
- 1/20 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 [参加 18 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
- 2/8 講師 中尾知子氏（JBM コンサルタント 主席講師）
高齢者対応研修（東京） 於：TOTO 会議室 [参加 15 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
- 3/2 講師 唐澤理恵氏（JBM コンサルタント 講師）
クレームに対する法的対応研修（東京） 於：TOTO 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 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）

- 新保輝氏（光風法律事務所 弁護士）
- 3/17 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～（大阪） 於：OMM ビル [参加 16名]
・グループ討議
・ロールプレイング実演
・ロールプレイング総括
・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）、大原雅章（執行委員 サラヤ）
寺西美樹（執行委員 コープこうべ）、楠雅喜（会員 ベル ジャパン）
登坂文宣（会員 ニューバランスジャパン）
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 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 24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
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）
松倉英夫（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）、升、稲子（専任講師 個人会員）
パネリスト 小川研（執行委員 サッポロビール）
- 5/26 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 12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」
・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業事例紹介
講師 森暁司（講座・支援チームリーダー 個人会員）
松倉英夫（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）
パネリスト 原弘行（理事 ユニ・チャーム）
- 6/16 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
（内部監査員養成コース） 於：ACAP 会議室 [参加 17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（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）
- 7/13 WEB 研修 「JIS Q 10002 へのお誘い」入門コース 於：ACAP 会議室 [参加 13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
・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 の支援事業の紹介 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）
- 7/21 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
（社内規程文書化コース） 於：ACAP 会議室 [参加 8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（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）
- 10/20 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 5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

- 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）
 パネリスト 高田智也（会員 東京海上アシスタンス）
- 10/26 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 2 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」
 講師 森暁司（講座・支援チームリーダー 個人会員）
 松倉英夫（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）
 パネリスト 和田鯉宇（会員 アスクル）
- 11/11 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
 （内部監査員養成コース） 於：ACAP 会議室 [参加 10 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）
- 11/17 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
 （社内規程文書化コース） 於：ACAP 会議室 [参加 2 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（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）
- 2/16 WEB 研修 「JIS Q 10002 へのお誘い」入門コース 於：ACAP 会議室 [参加 11 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
 ・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 の支援事業の紹介 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 44 ヶ所

◇消費者啓発展への出展・参加

- 9/5-9/30 高槻市 2022 健康・食育フェア&健康たかつき 21 シンポジウムにて、ACAP バーチャル工場見学の紹介、
 ACAP 活動の紹介（WEB）
- 10/21-1/20 東京都消費者月間実行委員会 WEB 交流フェスタ 2022 にて、ACAP 活動の紹介、「ACAP 消費者の声を活かし
 た製品・サービス、パネル展示」の紹介
- 11/5-12/9 大阪府消費者フェア 2022 にて、ACAP 活動の紹介、ACAP バーチャル工場見学の紹介、「ACAP 消費者の声を
 活かしした製品・サービス、パネル展示」の紹介
- 11/20 岐阜市消費生活展にて、消費者啓発資料の配布
- 11/26 名古屋市消費者フェアにて、ACAP バーチャル工場見学の紹介、ACAP 活動の紹介

3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業

◇研究会の開催

ACAP 研究所運営会議	1/30
ACAP 研究所主任研究員会議	4/25、6/22、8/9、10/13、12/12、1/17、2/20
グローバル・メディア情報研究会	4/22、5/27、6/24、7/22、8/26、9/30、10/28、11/25、12/23、1/27 2/24、3/24
消費者対応部門における高齢者対応研究会	4/13、5/20、6/24、7/13、8/31、9/28、10/19、11/28、1/18 2/16、3/28
CX イノベーション研究会	4/19、5/17、6/21、7/19、8/16、9/20、10/18、11/15、12/20、1/17

◇自主調査

- 9/27 消費者志向経営に関するアンケート
- ・調査対象 ACAP 正会員企業・団体 510 社
 - ・調査期間 2022 年 9 月 27 日～10 月 17 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

◇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

- 4/25 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に伴う変化への対応」
- 5/31 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）
「高齢のお客さまにとって望ましい対応、留意すべき対応は何か
～より良い高齢のお客さま対応に向けて、フィット&ギャップを探る～」
- 9/26 CX イノベーション研究会 「ACAP が考える CX」(HP 掲載)
- 2/3 ACAP「消費者志向経営」に関するアンケート調査報告書（2022 年度） 会員へ先行リリース
- 3/3 ACAP「消費者志向経営」に関するアンケート調査報告書（2022 年度） 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＞

- 4/21 村井理事長が消費者庁消費者志向経営に関する連絡会に出席
- 5/19 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に関する連絡会に出席
- 5/20 消費者庁日下部審議官が来局、坂倉専務理事と懇談
- 5/20 村井理事長、坂倉専務理事、他多数会員が消費者庁消費者月間シンポジウムに出席
- 5/27 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
- 5/30 消費者庁尾原参事官が来局、坂倉専務理事と懇談
- 6/3 坂倉専務理事が消費者庁を訪問し長谷川審議官と懇談
- 6/8 農林水産省消費・安全局浜谷氏、高見氏が来局、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 6/16 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に関する連絡会に出席
- 6/21 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 22 名 ACAP 側 38 名]
テーマ『「昨今の環境変化に伴う消費者対応の課題」
～成年年齢引下げ・EC 取引/キャッシュレス決済増加などへの意見交換～』
- ・開会挨拶 林大介氏（国民生活センター相談情報部長）
 - ・国民生活センター活動報告及び、事前質問への回答
岩崎直子氏（国民生活センター相談情報部課長）
 - ・企業側からの事前質問への回答
①消費生活相談データベース（簡易 PIO-NET）の使い方
②成年年齢引下げへの対応 他
 - ・ACAP 活動報告
「企業の消費者対応部門の最近の状況」 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・「コロナ禍での EC 取引拡大における課題」に関する意見交換
 - ・講評 保木口知子氏（国民生活センター理事）
 - ・閉会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
- 6/27 村井理事長、坂倉専務理事が消費者庁を訪問し高田次長と懇談
- 6/28 坂倉専務理事、花田理事が愛媛県県民生活課原田課長、愛媛銀行三宅執行役員を訪問し懇談
- 6/29 坂倉専務理事、花田理事が徳島県消費者くらし安全局玉田局長、危機管理環境部勝間副部長、消費者政策課飯田課長、阿波銀行本店経営統括部川真田 SDGs 推進室長を訪問し懇談
- 7/6 農林水産省消費・安全局小林氏、高見氏、内閣府食品安全委員会事務局浜谷氏が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 7/6 消費者庁伊藤前長官、新井長官が来局し、村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 7/11 消費者の安全・安心に関わる法律等の勉強会 意見交換会（WEB）（東京）
於：ACAP 会議室 [参加 48 名]
・開会挨拶 東仁美（理事 積水化学工業）

- ・講演「令和4年度消費者契約法・消費者裁判手続特例法の改正について」
講師 伊吹健人（消費者庁 消費者制度課政策企画専門官）
玉置貴広（消費者庁 消費者制度課政策企画専門官）
- ・意見交換会「解約・キャンセルに関する情報提供、どうしていますか？」
コーディネーター 片岡康子（執行委員 楽天グループ）
- ・閉会挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
- 7/21 坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁消費者志向経営に関する連絡会に出席
- 8/1 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
- 8/1 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁黒田次長と懇談
- 9/15 坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁消費者志向経営に関する連絡会に出席
- 9/16 坂倉専務理事、赤星職員が経済産業省消費者相談室水野室長を訪問
- 9/26 村井理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁新井長官を訪問
- 9/26 坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁爲藤参事官を訪問
- 9/30 消費者庁相本審議官が来局し、坂倉専務理事、喜山事務局長と懇談
- 10/6 経済産業省・ACAP 交流会(WEB) [参加 経済産業省側 6名 ACAP 側 17名]
- <第1部>
 - ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
 - ・令和3年度消費者相談の概況
経済産業省 消費・流通政策課消費者相談室 室長 水野市郎氏
 - ・関東経済産業局における令和3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
 - ・企業の消費者対応部門の状況報告 坂倉忠夫（専務理事）
 - ・テーマ①相談業務の分析・活用等
早川清（執行委員 小岩井乳業）、草柳美紀（執行委員 ハーゲンダッツジャパン）
 - ・テーマ②悪質クレーム対応 坂倉忠夫（専務理事）
- <第2部>
 - ・事前質問からの企業の活動紹介
桜井秀雄（会員 アスクル）、安良岡茂（会員 三菱自動車工業）
 - ・閉会挨拶
経済産業省 商務情報政策局商務・サービスグループ 審議官 澤井俊氏
- 10/17 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、保木口理事と懇談
- 10/20 坂倉専務理事、喜山事務局長が消費者庁消費者志向経営に関する連絡会に出席
- 10/25 坂倉専務理事がとくしま国際消費者フォーラム 2022 に出席
- 10/26 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
- 12/14 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」企画運営等業務委託の意見聴取を受ける
- 2/21 村井理事長、坂倉専務理事、他多数会員が国民生活センター全国消費者フォーラムに参加
- 2/28 村井理事長、坂倉専務理事、他多数会員が日経 SDGs フォーラム（消費者庁、農林水産省共催）に参加
- 3/25 坂倉専務理事が消費者庁主催「孤独・孤立と消費者被害シンポジウム」に出席
- 3/30 村井理事長が新井ゆたか消費者庁長官と対談（WEB FORUM 特集）
- <事業者・経済団体との交流>
 - 4/14 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
 - 4/15 坂倉専務理事、喜山事務局長が日本ヒープ協議会公開講演会に参加
 - 6/2 坂倉専務理事が国民生活産業・消費者団体連合会（生団連）総会記念パーティに出席
 - 6/9 喜山事務局長が日本広告審査機構（JARO）通常総会記念講演会に出席
 - 9/8 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新年賀詞交歓会に出席
 - 1/6 坂倉専務理事が日本コールセンター協会新春賀詞交歓会に出席
 - 1/11 坂倉専務理事が日本訪問販売協会新春賀詞交歓会に出席
 - 1/31 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
 - 2/3 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
 - 3/9 坂倉専務理事が日本菓子 BB 協会総会講演会に出席

＜消費者・関係団体との交流＞

- 5/16 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 2022」第 2 回選考委員会に出席
- 8/28 村井理事長が日本消費者教育学会 2022 年度第 26 回消費者教育研究交流会に参加
- 9/5 坂倉専務理事が全国消費生活相談員協会を訪問し増田理事長、坪田専務理事と懇談
- 9/7 坂倉専務理事が日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会を訪問し永沢代表理事副会長と懇談
- 9/12 坂倉専務理事が日本産業協会を訪問し菅原専務理事、川口事務局長と懇談
- 9/14 坂倉専務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
- 9/14 坂倉専務理事が消費者教育支援センターを訪問し柿野理事と懇談
- 10/28 村井理事長、喜山事務局長が全国消費生活相談員協会関東支部交流会に参加
- 11/11 村井理事長、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に出席
- 11/20 村井理事長、坂倉専務理事が及川昭伍氏を偲ぶ会に出席
- 12/10 坂倉専務理事が新潟県消費者志向経営普及啓発セミナー第 3 回に出席
- 12/11 坂倉専務理事が NACS の消費者志向 NACS 会議に出席
- 12/15 坂倉専務理事、東理事が主婦連合会を訪問し、平野副会長、木村事務局長と懇談
- 12/22 坂倉専務理事が全国消費生活相談員協会を訪問し、増田理事長と懇談
- 3/29 主婦連合会・ACAP 交流会 於：主婦連合会会議室
 [参加 主婦連合会 14 名 ACAP 21 名 (WEB 傍聴者含む)]
 ・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)
 ・主婦連合会活動報告
 河村真紀子氏 (主婦連合会 会長)、有田芳子氏 (主婦連合会 常任幹事) 他
 ・質疑応答とフリーディスカッション
 ・閉会挨拶 平野祐子氏 (主婦連合会 副会長)

＜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

- 4/18 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 2022」第 1 回選考委員会に出席
- 5/9 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席
- 6/3 竹沢理事が日本弁護士連合会消費者教育推進懇談会に出席
- 6/6 坂倉専務理事が東京リーガルマインド カスタマーハラスメント・就活ハラスメント等防止対策強化事業検討委員会に出席
- 6/6 高田執行委員が神奈川県消費生活審議会に出席
- 6/17 花田理事が横浜市消費生活審議会に出席
- 6/27 村井理事長が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 2022 表彰式に出席
- 6/28 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
- 6/28 喜山事務局長が消費者庁消費者志向経営優良事例表彰選考委員会にオブザーバー出席
- 7/13 村井理事長がコンタクトセンター・アワード 2022 一次予選会に出席
- 7/21 山内会員が神戸市消費生活会議に出席
- 7/22 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席
- 7/22 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席
- 7/25 加藤 (高) 会員が愛知県消費生活審議会に出席
- 7/28 石原理事が名古屋市緑政土木局広聴システム構築及び試行導入業務委託事業者評価委員会に出席
- 7/29 植村支部長、新川執行委員が消費者支援機構関西 (KC's) 2022 年度事業者と消費者の「双方向コミュニケーション研究会」に参加
- 8/5 坂倉専務理事が全日本冠婚葬祭互助協会プライバシーマーク審査会に出席
- 8/17 坂倉専務理事が徳島県「エンカル甲子園 2022」審査委員会に出席
- 8/19 花田理事が横浜市消費生活審議会に出席
- 8/22 植村支部長が大阪市消費生活審議会に出席
- 8/23 羽鳥執行委員が千葉市消費生活審議会に出席
- 8/31 坂倉専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席
- 9/14 坂倉専務理事が東京リーガルマインド カスタマーハラスメント・就活ハラスメント等防止対策強化事業検討委員会に出席

9/16 花田理事が横浜市消費生活審議会に出席
 9/27 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
 9/28 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席
 9/29 村井理事長がコンタクトセンター・アワード 2022 最終審査発表会に出席
 9/30 長谷川会員が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に出席
 10/7 竹沢理事が日本弁護士連合会消費者教育推進懇談会に出席
 10/11 山内会員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
 10/12 坂倉専務理事が消費者教育支援センター 事業者における消費者教育の推進に向けた検討会に出席
 10/13 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
 10/26 大岡執行委員が愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議に出席
 10/26 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庁消費者教育推進会議に出席
 10/28 新川理事が大阪府消費者保護審議会に出席
 10/31 坂倉専務理事が消費者スマイル基金総会&理事会に出席
 11/2 高田執行委員が神奈川県消費生活審議会に出席
 11/9 羽鳥執行委員が千葉市消費生活審議会に出席
 11/10 坂倉専務理事が全日本冠婚葬祭互助協会プライバシーマーク審査会に出席
 11/28 相澤執行委員が全日本トラック協会第 10 回引越事業者優良認定制度審査委員会に出席
 11/28 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
 11/28 大滝会員が大阪府食の安全安心推進協議会に出席
 11/29 長谷川会員が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に出席
 11/30 坂倉専務理事が消費者教育支援センター 事業者における消費者教育の推進に向けた検討会に出席
 12/1 村井理事長が国民生活センター特別顧問会議に出席
 12/13 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
 12/20 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
 12/20 植村理事が大阪市消費者保護審議会に出席
 12/22 坂倉専務理事が東京リーガルマインド カスタマーハラスメント・就活ハラスメント等防止対策強化事業検討委員会に出席
 12/23 植村西日本支部長が堺市消費生活審議会に出席
 12/27 坂倉専務理事が徳島県「エシカル甲子園 2022」本選に出席
 1/12 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
 1/16 花田理事が横浜市消費生活審議会に出席
 1/20 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席
 1/31 坂倉専務理事が消費者庁新未来創造戦略本部「新未来ビジョンフォーラム」情報交換会に出席
 1/31 大滝会員が大阪府食の安全安心推進協議会の情報発信評価検証部会に出席
 2/2 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
 2/3 竹沢理事が日本弁護士連合会消費者教育推進懇談会に出席
 2/17 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席
 2/27 坂倉専務理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席
 3/10 坂倉専務理事が消費者教育支援センター事業者における消費者教育の推進に向けた検討会に出席
 3/13 坂倉専務理事が全日本冠婚葬祭互助協会プライバシーマーク審査会に出席
 3/16 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
 3/22 坂倉専務理事が消費者庁新未来創造戦略本部「新未来ビジョンフォーラム」情報交換会に出席
 3/27 坂倉専務理事が全日本トラック協会引越事業者優良認定制度第 9 回運営委員会に出席
 3/28 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
 3/28 山内会員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席

◇ホームページでの情報提供

4/1 「ACAP 活動のご案内 (ACAP の事業や活動に関する紹介パンフレット)」を刷新し、掲載
 8/15 消費者志向経営トップインタビュー
 吉岡晃氏 (アスクル 代表取締役社長 CEO)
 3/15 消費者志向経営トップインタビュー
 牛腸栄一氏 (ロッテ 代表取締役社長執行役員)

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4年度消費者支援功労者表彰
内閣総理大臣表彰 蔵本一也氏（関西消費者協会 理事）＊当会推薦

◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表彰

5/2 第38回2022年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集開始（締切9/30）
10/21 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
・53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
11/25 第38回2022年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」本審査会 於：ACAP事務局
審査委員長 大藪千穂氏（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 政策立案総括審議官）
村井正素（理事長 住友生命保険）
1/19 第38回2022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（東京）で開催
・受賞者
最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞
中西翔馬氏（近畿大学文芸学部4年生（姫路大学教育学部通信教育課程））
福永智也氏（近畿大学理工学部4年生（姫路大学教育学部通信教育課程））
優秀賞 ACAP理事長賞
山中みゆき氏（安城市立安祥中学校、安城市立安城西中学校）
入選 後藤那月氏（愛知大学法学部3年生）
鈴木大輔氏（公益財団法人慈愛会今村総合病院）
中原飛鳥氏（北翔大学教育文化学部1年生）
・審査講評 大藪千穂氏（日本消費者教育学会 会長）
・大臣賞授与 新井ゆたか氏（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）
・応募数 53作品
・後援 消費者庁、文部科学省

◇ACAP消費者志向活動表彰

6/27 第8回2022年度ACAP消費者志向活動表彰 候補者推薦募集開始（締切9/30）
11/1 予備審査 於：ACAP事務局
12/15 第8回ACAP消費者志向活動表彰 選考委員会 於：日本生命保険
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会長）
村井正素（理事長 住友生命保険）
2/7 第8回2022年ACAP消費者志向活動表彰 表彰式
＊2023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
「女性の健康に関するヘルスリテラシー向上への取り組み」（大塚製薬株式会社）
「皮膚の様々な悩みを持つ人々のQOLを高める肌着の開発」（グンゼ株式会社）
「食を通じた社会貢献活動」（株式会社トリドールホールディングス）
「大切な人に、感謝の気持ちをお届けする『エピローグ・レター』」（明治安田生命保険相互会社）
「紙おむつ再資源化に向けた取り組み」（ユニ・チャーム株式会社）
・応募数 13件
・後援 日本経済団体連合会、消費者庁

5. 消費者志向経営のための支援事業

◇ISO 10002/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（1 社）
- ・社内構築のための出前講座（0 社 0 回）
- ・個別相談への対応（1 社）
- ・ISO10002 事業グループ 企画・普及チーム会議：5/30、7/27、9/27、11/22、1/26、3/30
- ・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言済み企業の情報交換会：11/9

◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談

- ・出前講座（7 社 12 回、受講者 444 名）
- ・講師派遣（1 社 1 回、受講者 25 名）
- ・個別相談対応（2 社 4 件）

6. 会員の資質向上のための事業

◇例会

- 4/26 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 17 名 WEB 45 名]
- ・全体報告
 - ・講演 1 「いのちをつなぐ SARAYA」（第 7 回消費者志向活動章 受章活動）
講師 代島裕世氏（サラヤ 取締役 コミュニケーション本部 本部長）
 - ・講演 2 「営利企業では日本初のチャリティー専門ファッショブランド」（第 7 回消費者志向活動章 受章活動）
講師 西田太一氏（JAMMIN 創設者）
- 4/28 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 16 名 WEB 150 名]
- ・報告 『「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 「CX（Customer Experience）戦略をリードするお客様相談室を目指して」
講師 赤峰貴子（会員 良品計画）、長屋裕明（会員 良品計画）
 - ・講演 2 「なぜ CX なのか～歴史の変遷と未来への展望～」
講師 畑中伸介氏（ラーニングイット 代表取締役）
- 5/24 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 18 名 WEB 48 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 「あわぎんのおもい～人と情報を繋ぐ地域のプラットフォームとしての取り組み～」
講師 川真田亜弥子氏（阿波銀行 経営統括部 SDGs 推進室室長）
- 6/23 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 21 名 WEB 151 名]
- ・講演 1 「カスタマーハラスメント対策企業マニュアルについて」
講師 中込左和氏（厚生労働省 雇用環境・均等局雇用機会均等課ハラスメント防止対策室長）
 - ・連絡 「ACAP 消費者志向活動表彰について」
 - ・講演 2 「共生社会の実現をめざして～
ロ元コミュニケーションでお客様を負担から解放する消費者志向活動～」
講師 田中裕之（会員 ユニ・チャーム）
 - ・講演 3 「ちいさな産声サポートプロジェクト
～この世界をもっと赤ちゃんにやさしい場所にするために～」
講師 小原裕子（執行委員 ピジョン）
- 7/26 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 22 名 WEB 92 名]
- ・全体報告
 - ・講演 1 「西日本支部 自主研究会 2G 消費者関連法規の研究
～カスタマーハラスメントに対して企業（客相）としてどう対処するのか～」
講師 是枝隆二（会員 ダイキン工業）
 - ・講演 2 「楽天市場での消費者の安全・安心への取り組み」
講師 片岡康子（執行委員 楽天グループ）
- 7/28 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 127 名]

- ・連絡「会員拡大の取り組みについて」
「第38回2022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4年版消費者白書について」
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「企業の消費者対応部門の今後の方向性」
講師 坂倉忠夫（専務理事）
- ・ACAP 研究所 パネルディスカッション
テーマ「これからの消費者対応部門、お客様相談室の在り方」
パネリスト 中野則行（グローバル・メディア情報研究会 主任研究員 個人会員）
名取哲郎（消費者対応部門における高齢者対応研究会 主任研究員 日本経済新聞社）
酒井元紀（CXイノベーション研究会 主任研究員 アフラック生命保険）
ファシリテーター 佐藤喜次（ACAP 研究所 所長）
- 8/23 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMMビル [参加 会場 15名 WEB 80名]
・全体報告
・講演1「お客様とのコミュニケーションチャネルの多様化への取り組み」
講師 熊谷洋介（会員 ファンケル）
・講演2「一流人から学んだ集中力発揮の秘密 即ビジネス現場で活かせる心と体の具体的実践事例」
講師 森健次朗氏（集中力 代表取締役）
- 8/25 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 155名]
・連絡「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～について」
・講演1「これからのカスタマーハラスメント対策 ～ポジティブ・メンタルヘルスの観点から～」
講師 島田恭子（ココロバランス研究所・日本カスタマーハラスメント対応協会 代表理事）
・講演2「AIと音声認識システムによるコミュニケーションセンター運営の改革」
講師 山内信介氏（明治安田生命保険 コミュニケーションセンター長）
- 9/6 中部地区例会（WEB・会場併用） 於：ウインクあいち [参加 会場 8名 WEB 30名]
・講演「企業と消費者を取り巻く環境変化とコンタクトセンターのCX」
講師 岩浅佑一氏（トランスコスモス DEC 統括 DX 推進本部副本部長）
森紗介氏（トランスコスモス DEC 統括 DCC 総括サービス戦略統括部統括部長）
- 9/22 東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA 会議室
[参加 会場 12名 WEB 90名]
・報告「『ACAPが考えるCX』について～CXイノベーションを巻き起こすために～」
・講演1「成年年齢引き下げにおける問題と消費者教育」
講師 柿野成美氏（消費者教育支援センター 主席主任研究員）
・講演2「LGBTQの人にも配慮した職場環境作りとお客様対応のあり方を考える」
講師 堀川歩氏（アカルク 代表取締役社長）
- 9/27 大阪例会（日本ヒープ協議会と合同例会）（WEB・会場併用） 於：OMMビル
[参加 会場 18名 WEB 44名（日本ヒープ協議会会員も含む）]
・講演「性的役割って何やろねえ？ーヒトの場合・動物の場合」
講師 花木久実子氏（元神戸市立王子動物園副園長 現・みみ動物病院獣医師）
・意見交換会「現在のビジネス社会の性役割と今後ありたい姿」
- 10/27 特別例会（WEB・会場併用）
於：明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA ホール [参加 会場 48名 WEB 110名]
・開会挨拶
・講演1「これからの消費者志向経営」
講師 名和高司氏（一橋大学ビジネススクール 客員教授）
・講演2「浸透ではなく共感共有！～『従業員全員で取り組むSDGs』」
講師 大川哲郎氏（大川印刷 代表取締役社長）
- 11/22 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMMビル [参加 会場 25名 WEB 67名]
・全体報告
・講演1「公正取引委員会の役割と取組～最近の事例を交えて～」
講師 石本将之氏（公正取引委員会事務総局 近畿中国四国事務所取引課長）
・講演2「ネスレ日本株式会社のCXの取り組み」
講師 宮崎康司（会員 ネスレ日本）
- 11/24 東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA 会議室

[参加 会場 25 名 WEB 83 名]

・連絡「会員向け情報コンテンツ『FORUM』について」

・講演 1「CX 戦略概論」

講師 田中達雄氏 (野村総合研究所 金融 IT イノベーション事業本部

金融デジタルビジネスデザイン部・エキスパートストラテジスト)

・講演 2「丸亀製麺が目指す『食の感動体験』と『おせっかい』をキーワードにした CX 戦略とは？」

講師 南雲克明氏 (トリドールホールディングス 執行役員 CMO)

2/22 東京例会 (WEB) 於: ACAP 会議室 [参加 100 名]

・連絡「東京 自主研究会・業種交流会の概要」

・講演 1「リサーチの専門家でない人のための『消費者インサイト理解の基礎』」

講師 大松孝弘氏 (デコム 代表取締役社長)

・講演 2「ジェロントロジー (老年学) ～人生 100 年時代の基礎知識」

講師 前田展弘氏 (ニッセイ基礎研究所 ジェロントロジー推進室上席研究員)

2/28 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 19 名 WEB 97 名 (日本ヒーブ協議会も含む)]

・講演 1「『お茶のある暮らし』を通じた顧客体験価値の創造」

講師 狩野憲一氏 (一保堂茶舗 取締役)

・講演 2「データと事例に見るお客様対応部門の CX イノベーション」

講師 矢島竜児氏 (リックテレコム 月刊コールセンタージャパン編集長)

3/23 東京例会 (WEB) 於: ACAP 会議室 [参加 91 名]

・全体報告

・2022 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

3/28 大阪例会 (WEB・会場併用) 於: OMM ビル [参加 会場 20 名 WEB 40 名]

・全体報告

・2022 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、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

◇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、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) とお客様相談室の関わりの研究」

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 「お客様対応事例の研究」

中部 G 「『地方会員の活性化』を目的に地方での ACAP 活動のあり方を研究する」

九州 G 「地元と連携した消費者啓発活動と異業種交流による研究」

<業種交流会>

[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

2022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	8(WEB)	13(WEB)	14(WEB)	21(WEB併用)	14(WEB併用)	15(WEB併用)	8(WEB)	15(WEB)	7(WEB併用)	中止	26(WEB併用)	20(WEB)
5月	13(WEB)	11(WEB)	12(WEB)	19(WEB併用)	12(WEB併用)	20(WEB併用)	20(WEB)	20(WEB)	12(WEB併用)	11(WEB)	24(WEB併用)	18
6月	10(WEB)	8(WEB併用)	9(WEB)	16(WEB併用)	9(WEB併用)	17(WEB併用)	10(WEB併用)	17(WEB)	30(WEB併用)	1(WEB)	28(WEB)	30
7月	8(WEB)	13(WEB)	27(WEB)	21(WEB併用)	14(WEB併用)	15(WEB併用)	8(WEB)	15(WEB)	7(WEB併用)	6(WEB)	26(WEB)	20
8月	12(WEB)	-	23(WEB)	-	18(WEB併用)	-	19(WEB)	-	-	3(WEB)	23(WEB)	-
9月	9(WEB)	14(WEB)	中止	15(WEB)	8(WEB併用)	16(WEB併用)	9(WEB併用)	16(WEB)	1(WEB併用)	中止	中止	21
10月	14(WEB)	12(WEB)	14(WEB併用)	20(WEB)	13(WEB併用)	21(WEB併用)	14(WEB併用)	21(WEB)	6(WEB併用)	5(WEB)	25(WEB)	-
11月	11(WEB)	9(WEB併用)	中止	17(WEB併用)	10(WEB併用)	28(WEB併用)	11(WEB併用)	18(WEB)	中止	2(WEB)	29(WEB)	16(WEB併用)
12月	2(WEB)	14(WEB併用)	8(WEB併用)	15(WEB併用)	8(WEB併用)	16(WEB併用)	9(WEB併用)	16(WEB)	1(WEB併用)	中止	-	-
1月	13(WEB)	11(WEB併用)	24(WEB併用)	26(WEB)	12(WEB併用)	20(WEB併用)	13(WEB併用)	20(WEB)	中止	11(WEB)	24(WEB併用)	8
2月	10(WEB)	8(WEB併用)	9(WEB)	16(WEB併用)	9(WEB併用)	17(WEB併用)	10(WEB併用)	17(WEB)	2(WEB併用)	1(WEB)	28(WEB)	-
3月	-	8(WEB併用)	-	16(WEB)	9(WEB併用)	-	-	-	2(WEB併用)	1(WEB)	-	15(WEB併用)

5月 5G・11G合同自主研

7月 3G・13G合同自主研

1月 3G・13G合同自主研

●西日本支部自主研究会・業種交流会

	1G	2G	3G	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	12(WEB)	19(WEB)	21(WEB併用)	-	28(WEB)	-	-	-	7(WEB)
5月	10(WEB)	17(WEB)	19(WEB併用)	17(WEB併用)	26(WEB)	18(WEB)	11(WEB)	17(WEB)	-
6月	14(WEB)	21(WEB)	16(WEB併用)	-	23(WEB)	-	-	21(WEB併用)	2(WEB)
7月	12(WEB)	19(WEB)	21(WEB併用)	-	28(WEB)	20(WEB)	13(WEB併用)	-	7(WEB)
8月	-	-	-	-	-	-	-	23(WEB)	-
9月	13(WEB)	20(WEB)	15(WEB併用)	6(WEB併用)	22(WEB)	14(WEB)	21(WEB併用)	-	8(WEB)
10月	11(WEB)	18(WEB)	20(WEB併用)	-	27(WEB)	-	-	18(WEB併用)	-
11月	8(WEB)	15(WEB)	17(WEB併用)	-	15(WEB)	16(WEB)	9(WEB併用)	-	10(WEB)
12月	-	-	15(WEB併用)	-	-	-	-	20(WEB併用)	1(WEB)
1月	31(WEB)	31(WEB)	26(WEB併用)	-	26(WEB)	25(WEB)	11(WEB併用)	-	-
2月	14(WEB)	21(WEB)	16(WEB併用)	9	24(WEB併用)	14・15(WEB併用)	-	21(WEB併用)	2(WEB)
3月	14(WEB)	-	-	-	23(WEB)	-	8(WEB併用)	-	2(WEB)

5/27 自主研究会・業種交流会リーダー会 (西日本支部)

6/3 自主研究会・業種交流会リーダー会 (東京)

10/25 自主研究会・業種交流会リーダー会 (西日本支部)

1/27 自主研究会・業種交流会リーダー会 (西日本支部)

1/31 自主研究会・業種交流会リーダー会 (東京)

◇会員交流

4/27 第5回 ACAP サロン

- ・話題提供「厚生労働省カスタマーハラスメント対策企業マニュアルについて」
高田かおり (執行委員 大授)
- ・フリーディスカッション

5/25 第6回 ACAP サロン

- ・話題提供「コロナ禍でのコールセンター運営」
竹沢英之 (理事 東京海上日動安心 110 番)
- ・フリーディスカッション

5/17～5/31 「会員交流カフェ」5月テーマ「今年の今年のゴールデンウィークは、3年ぶりに行動制限がかかりませんが、皆さんはどのように過ごしましたか？」に12件の投稿

6/22 第7回 ACAP サロン

- ・話題提供「2022年4月1日施行・個人情報保護法の改正について」
谷一暢樹 (執行委員 個人会員)
- ・フリーディスカッション

7/27 第8回 ACAP サロン

- ・話題提供「消費者の自己解決に向けた情報発信」
大竹正子 (執行委員 花王)
- ・フリーディスカッション

8/24 第9回 ACAP サロン

- ・話題提供「わたし流、逆境への立ち向かい方 ～ACAP 活動の出会いが宝箱」
平野利枝 (会員 タカラトミーアイビス)
- ・フリーディスカッション

9/28 第10回 ACAP サロン

- ・話題提供「トリドールの考えるサステナビリティ」
大下浩平 (執行委員 トリドールホールディングス)
- ・フリーディスカッション

10/24 第11回 ACAP サロン

- ・話題提供「VOC 活用事例と私の失敗体験」
村尾信一（執行委員 セブン-イレブン・ジャパン）
- ・フリーディスカッション
- 11/30 第 12 回 ACAP サロン
 - ・話題提供「消費生活センターとの交流、高齢者対応について 日本生命の取組み事例」
小林あさひ（執行委員 日本生命保険）
 - ・フリーディスカッション
- 1/25 第 13 回 ACAP サロン
 - ・話題提供「お客様の声を活かすためのグループ横断の取組み」
坪井悦子（執行委員 大塚ホールディングス）
 - ・フリーディスカッション
- 2/27 第 14 回 ACAP サロン
 - ・話題提供「苦情事例から学んだ高齢者対応の取組み ～終わりなき高齢者取組、続くよどこまでも」
鈴木裕（執行委員 太陽生命保険）
 - ・フリーディスカッション
- 3/22 第 15 回 ACAP サロン
 - ・話題提供「ミツカン『カスタマーサービスウィーク』の取組み
～消費者志向の社内浸透に向けて～」
石原一秀（理事 Mizkan）
 - ・フリーディスカッション

◇会員対象研修

- 5/31 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 中村秀一（執行委員 国分グループ本社）
 - ・講座 2「企業の対応事例等」
講師 佐藤竜也（執行委員 カクヤス）
 - ・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）
- 6/28 WEB 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所 [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 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
 - ・講座 2「お客様対応事例」
講師 杉本純史（会員 ミズノ）
 - ・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 馬場新一（執行委員 個人会員）
- 7/8 WEB 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 8 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 酒井由香（執行委員 ジーネクト）
 - ・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 鈴木隆一（執行委員 イトーヨーカ堂）
- 9/29 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 中村秀一（執行委員 国分グループ本社）
 - ・講座 2「企業の対応事例等」
講師 穂坂優子（執行委員 ニッポン）

- ・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）
- 11/29 ミートアッププログラム（WEB）（東京・大阪合同） 於：ACAP 会議室 [参加 10 名]
- テーマ「対応困難者なお客様対応（悪質クレーム対応）について」
- 「コロナをきっかけに各社で起こった変化（変化してよかったこと）」
- ・開会挨拶 瀬戸明（理事 キリンホールディングス）
- ・企業事例
- 講師 藤嶋洋平（執行委員 ZOZO）
- ・意見交換・フリーディスカッション
- ・その他情報提供等
- ・閉会挨拶 坂倉忠夫（専務理事）
- 2/8 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 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 草柳美紀（執行委員 ハーゲンダッツジャパン）
- ・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）
- 2/10 WEB 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所 [参加 6 名]
- ・開会挨拶 新川隆弘（理事 サラヤ）
- ・講座1「知っておきたいお客様対応の基本と応用 ～事例に見るヒントの数々～」
- 講師 戸倉光明（執行委員 個人会員）
- ・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 馬場新一（執行委員 個人会員）
- 2/17 WEB 高齢者対応交流会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 29 名]
- テーマ「高齢社会における消費者支援・消費者対応について」
- ・開会挨拶 東仁美（理事 積水化学工業）
- ・講演1「高齢者の認知機能障害に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する研究について」
- 講師 徳永欽也氏（消費者庁新未来創造戦略本部 総括補佐）
- ・質疑応答
- ・講演2「ACAP 研究所のご紹介」「これまでの研究内容と高齢者対応の今後の課題」
- 講師 佐藤喜次（ACAP 研究所所長 明治安田生命保険）
- 名取哲郎（ACAP 研究所主任研究員 日本経済新聞社）
- ・グループディスカッション
- ・閉会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）

◇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 第1回 ACAP 消費者関連情報（動画配信 期間 6/28-7/19 一般会員対象）
- テーマ「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」
- 講師 佐藤喜次（ACAP 研究所所長 明治安田生命保険）
- 8/26 第2回 ACAP 消費者関連情報（動画配信 期間 8/26-9/16 一般会員対象）
- テーマ「『ちいさな産声サポートプロジェクト』
- ～この世界をもっと赤ちゃんにやさしい場所にするために～」
- 講師 小原裕子（執行委員 ピジョン）
- 10/26 第3回 ACAP 消費者関連情報（動画配信 期間 10/26-11/16 一般会員対象）
- テーマ「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～」
- 講師 高田かおり（執行委員 大授）

◇施設見学会

- 6/29 日本フードエコロジーセンター施設見学会（WEB）（東京） [参加 63 名]

- ・講演「SDGsの観点から食品ロス問題について学ぶ」
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）
- ・工場見学
- 8/9 兵庫県警察本部サイバー犯罪対策課出前講座&兵庫県立消費生活総合センター見学会（大阪）
[参加 17名]
- ・兵庫県立消費生活総合センター見学
- ・講座「サイバー犯罪被害防止」
講師 兵庫県警察本部サイバー犯罪対策課
- 2/27 東京海上日動安心 110 番施設見学会（WEB）（東京） [参加 91名]
- ・レクチャー（ガイダンス）
- ・コンタクトセンター見学（録画視聴）

◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム

- 6/17 第38回マインド・アップ講座（動画配信 期間 6/17～7/1）
テーマ「男性優位の業界で女性だけのチームが発足。誰もが働きやすい環境を求めている企業改革」
講師 千手綾佳（執行委員 イカリ消毒）
- 8/24 第39回マインド・アップ講座（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 9名]
テーマ「お客様対応部門における在宅勤務について ～生産性の課題～」
ファシリテーター 伊藤真一（執行委員 トヨタ自動車）
- 10/18 第40回マインド・アップ講座 於：日本財団 [参加 17名]
テーマ「悪質クレーム（カスタマーハラスメント）への対応」、「仕事と子育ての両立」
「お客様対応部門の仕事（社内の地位、キャリア形成など）」（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 大授）、千手綾佳（執行委員 イカリ消毒）
五味あゆみ（執行委員 個人会員）
- 1/26 第41回マインド・アップ講座 於：日本財団 [参加 3名]
テーマ「介護と仕事の両立 ～テレワークを利用したことで～」
講師 五味あゆみ（執行委員 個人会員）
- 2/16 第41回マインド・アップ講座（録画配信 期間 2/16～3/6）
テーマ「介護と仕事の両立 ～テレワークを利用したことで～」
講師 五味あゆみ（執行委員 個人会員）
- 3/24 第42回マインド・アップ講座 於：日本財団 [参加 7名]
テーマ「ストーカー被害、カスタマーハラスメントの観点からの『名札表記』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 大授）

7. 広報・情報発信活動

◇ニュース・リリース

- 5/9 ACAP/N. R. 2022-1 「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
- 5/16 ACAP/N. R. 2022-2 2022 年度 定時総会を開催
～消費者に最も近い消費者志向事業者団体として、新たな環境に適応した活動を確立～
- 6/21 ACAP/N. R. 2022-3 消費者問題に関する「わたしの提言」、今年度の募集を開始
～私たちの未来の暮らしにつながる提言をお待ちしています～
- 7/21 ACAP/N. R. 2022-4 第8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～
- 8/30 ACAP/N. R. 2022-5 『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～』を編著
- 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に対応 -
- 1/19 ACAP/N. R. 2022-6 最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞を、大阪府の中西翔馬さん、福永智也さんに授与
第38回 2022 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」、受賞作品決まる
- 2/7 ACAP/N. R. 2022-7 第8回 ACAP 消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」
～本業を通して社会課題の解決を目指す5つの活動に授与～
- 3/3 ACAP/N. R. 2022-8 ACAP「消費者志向経営」に関するアンケート調査報告書を公表

◇メディア・リレーション

- 4/20 坂倉専務理事がエシカル消費、SDGs について日本経済新聞社からの取材を受け、同社朝刊及びWEB版に記

- 事が掲載される
- 6/6 マスコミ向けメールニュース第1号配信（グローバル・メディア情報研究会研究成果として「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）
- 9/2 坂倉専務理事、曾良事務局長代理が消費と生活社の前田編集長を訪問。企業の悪質クレームへの取り組み等について説明
- 9/5 坂倉専務理事、曾良事務局長代理がNHK 報道局科学文化部の秋山記者と面会。企業の悪質クレームへの取り組み等について取材を受ける
- 9/7 坂倉専務理事、曾良事務局長代理が読売新聞生活部の岡安デスク、松本記者を訪問。企業の悪質クレームへの取り組み等について説明
- 9/8 坂倉専務理事、曾良事務局長代理が朝日新聞くらし報道部小泉記者を訪問。企業の悪質クレームへの取り組み等について説明
- 9/15 坂倉専務理事がリックテレコム（月刊コールセンタージャパン）より、企業の悪質クレームへの取り組み等について取材を受ける
- 9/26 坂倉専務理事が一般社団法人日本コールセンター協会のCCAJ ニュース Vol.308（2022年11月号）の取材を受ける
- 10/12 マスコミ向けメールニュース第2号配信（特別例会取材案内、悪質クレーム対応実務ハンドブック案内）
- 11/16 坂倉専務理事が読売新聞生活部の松本記者より、企業の悪質クレーム対応について電話取材を受ける（11月18日読売新聞くらし家庭面に掲載）
- 12/2 坂倉専務理事が時事通信社時事ドットコム編集部横山記者より、企業のお客様対応に関する取材を受ける（12月22日時事ドットコム記事掲載）。
- 12/12 村井理事長がニッポン消費者新聞丸田編集長より、年頭所感の取材を受ける
- 12/19 2023年新春講演会（東京・大阪）取材のご案内をマスコミ各社へメール配信
- 1/10 マスコミ関係者へ、「2023 消費者志向経営トップセミナー」（2023年2月7日開催）取材のご案内をメール配信

◇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」4/22、5/20、6/21、7/20、8/24、9/20、10/21、11/21、12/20、1/23、2/20、3/17

◇FORUM 記事更新（会員向け）

- 6/15 特集：【寄稿】（After Salon 第1回 坂倉忠夫専務理事）
Members：新入会員のご紹介（オリックス生命保険 石塚龍一さん）
Activities：2022年度ACAP 定時総会・記念講演会を開催
Activities：元理事長 蔵本一也氏が消費者支援功労者表彰内閣総理大臣表彰を受賞
- 6/30 Activities：自主研究会の魅力（東京自主研究会 4G）
Activities：西日本支部部会活動紹介（中部地区部会）
消費者庁便り：取引デジタルプラットフォームにおける商品の出品削除等の要請など
つぶやきリレー：穂坂優子さん（ニッポン）
- 7/15 Watch the お客様関連部門：霧島酒造株式会社
Activities：自主研究会の魅力（東京自主研 5G）
Members：新入会員のご紹介（石井食品 浅野珠希さん）
- 7/29 Activities：ACAP の対外交流を担当！交流活動委員会
Activities：探訪！大東文化大学 ACAP 連携講座
つぶやきリレー：大竹正子さん（花王）
- 8/15 Activities：東日本の研修を支える企業研修委員会
Activities：消費者志向経営トップインタビューの裏側
- 8/30 Activities：自主研究会の魅力（東京 8G）
Activities：西日本支部部会紹介（会員活動部会）
つぶやきリレー：田中義雄さん（個人会員）
- 9/15 Activities：自主研究会の魅力（東京 9G）
Activities：「悪質クレーム」対応実務ハンドブック制作を振り返って
Activities：ACAP 事務局のご紹介
- 9/30 Activities：CX イノベーション研究会 「ACAP が考える CX」発表
消費者庁便り：Vol. 47 「消費者契約法と消費者裁判手続特例法の改正について」など
つぶやきリレー：イカリ消毒株式会社 新居由莉さん
- 10/14 Activities：東京自主研究会 10 グループ

	Activities：西日本業種交流会家庭用品グループ
	Members：[7月入会]わらべや日洋食品 小林秀一さん
10/28	特集：【座談会】With コロナ時代の消費者対応とは
	Activities：自主研究会の魅力（東京自主研 11G）
	つぶやきリレー：株式会社トリドールホールディングス 大下 浩平さん
11/15	特集：【特別寄稿】コンプライアンス経営の推進 元 ACAP 理事長 蔵本一也氏
	Members：プライムデリカ株式会社 高橋純さん
	Activities：新入会員研修会・特別例会開催レポート～会員活動委員会
12/22	Members：明治安田損害保険株式会社 奥野裕之さん（2022 年 10 月入会）
	Activities：「ISO/JIS Q 10002 自己適合宣言済企業の情報交換会」開催レポート
	Activities：業種交流会の魅力（西日本業種交流会 食品 G）
	Activities：自主研究会の魅力（東京自主研 12G）
	つぶやきリレー：馬場新一さん（個人会員）
1/13	Watch the お客様関連部門：コープデリ生活共同組合連合会 品質保証 組合員サービス管理部
	Activities：業種交流会の魅力（西日本業種交流会 スポーツ・アパレル用品 G）
	消費者庁便り：食品ロス削減の取組について
1/30	特集：【寄稿】After Salon 第 2 回（専務理事 坂倉忠夫）
	Activities：自主研究会の魅力（東京自主研 13G）
	つぶやきリレー：谷口幸子さん（霧島酒造）
2/15	Members：新入会員のご紹介（株式会社エラン 百瀬さなえさん）
	Activities：2023 年 ACAP 新春講演会（東京）を開催
2/28	Activities：新春講演会（大阪）開催レポート
	つぶやきリレー：ヤマキ株式会社 長岡隆志さん
3/15	Activities：2023 消費者志向経営トップセミナー報告
3/30	Members：ACAP で活かす・つなぐ私のキャリア（個人会員 鈴木源一さん）
	消費者庁便り：消費者志向経営優良事例表彰について

◇公式見解、パブリック・コメント発信

4/7	消費者庁消費者政策課「消費者基本計画工程表改正素案」に関する意見を提出
9/30	東京都生活文化スポーツ局消費生活部企画調整課「東京都消費生活基本計画（素案）」に関する意見を提出
1/16	消費者庁消費者教育推進課「消費者教育の推進に関する基本的な方針の変更（案）」に関する意見を提出

8. その他組織別活動

◇役員等研修会

4/8	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

企画委員会	4/6、5/11、6/1、7/6、9/7、10/5、11/2、12/7、1/11、2/1、3/1
女性活躍推進部会	「消費者志向経営に関するアンケート 2022」の検討実施、報告書を作成・公表、意見募集対応 等
総務委員会	7/14、8/24、10/18、12/22、1/26、3/24
広報委員会	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
消費者啓発委員会	4/5、5/10、6/7、7/5、8/2、9/6、10/4、11/1、12/6、1/10、2/1、3/7
企業研修委員会	定時総会運営、ACAP 消費者志向活動表彰の企画・運営、賀詞交歓会の運営、規程類整備、入会キャンペーン対応 等
交流活動	4/1、5/6、6/3、7/1、8/5、9/2、10/7、11/4、12/2、1/6、2/3、3/3
	会員向け情報コンテンツ「FORUM」企画・記事作成、「消費者志向経営トップインタビュー」企画・記事作成、ホームページの企画・更新、ニュース・リリース発行、メディア・リレーション 等
	4/22、5/27、6/24、7/29、8/26、9/30、10/28、12/23、1/27、2/24、3/31
	大東文化大学 ACAP 講座、立正大学 ACAP 講座の講師選定・授業計画作成・講座管理、「わたしの提言」募集・審査・表彰、WEB 交流フェスタ出展、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
	4/27、5/25、6/24、7/27、8/26、9/29、10/28、11/25、12/22、1/27、2/21、3/24
	各研修・カリキュラム検討、新規研修検討、コロナ下における集合研修の実施検討、「消費者対応部門」進化度合いチェックマトリックス改定案検討 等
	4/6、5/10、6/2、7/5、9/6、10/12、11/11、12/2、2/3、3/3

委員会	行政機関・消費者団体、地方関連団体等との交流会の企画・運営 等
会員活動	4/12、5/17、6/7、7/12、8/9、9/13、10/11、11/8、12/13、2/14、3/14
委員会	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	4/26、5/24、6/28、7/26、8/23、9/27、10/25、11/22、12/20、1/24、2/28、3/28
支部会議	支部運営・企画に関する事案の検討、理事会報告、各部会報告 等
西日本支部	6/24、11/25、3/24
啓発・交流	SDGs&エシカル消費実践事業・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「2022 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
部会	
西日本支部	4/11、5/20、6/10、7/8、8/19、9/9、10/14、11/10、12/9、1/13、2/3、2/17、3/3
企業研修	各研修のカリキュラム内容の検討、役割分担、講師・アドバイザーの依頼、新規研修の検討 等
部会	
西日本支部	4/1、6/7、8/2、10/4、12/6、2/9
会員活動	大阪例会の企画・運営、自主研究会・業種交流会の運営サポート、自主研究会・業種交流会・リーダー会の企画・運営 等
部会	
西日本支部	5/17
中部地区	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
部会	
西日本支部	5/26、6/23、7/28、10/27、11/15、1/26、2/24、3/23
九州地区	九州地区例会の検討、自主研究会の企画・運営、九州経済産業局との連携 等
部会	

◇「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」制作
＜スケジュール＞

2021/11/15	執筆者募集
12/21	プロジェクトキックオフミーティング
2022/6/30	プロジェクトミーティング
7/26	先行予約販売（会員、外部友好団体、入会検討中企業）
8/26	販売開始
9/2	プロジェクト終了式
9/28	増刷

＜プロジェクトメンバー＞

オーナー	坂倉忠夫（専務理事）
サブオーナー	瀬戸明（会員活動委員長）
リーダー	高田かおり（流通サービスグループリーダー）
メンバー	磯卓也（東急ストア）、伊藤啓明（コープデリ生活協同組合連合会） 伊藤真一（トヨタ自動車）、植村知佐子（コンシェルジュ） 遠藤奈美（日本コカ・コーラ）、川瀬真樹子（ゼンショーホールディングス） 菊池英滋（ビバホーム）、久保秀哉（第一フロンティア生命保険）、近藤修（個人会員） 齋藤全宏（ロッテ）、須崎克己（生活協同組合連合会コープ 東北ネット事業連合） 鈴木朝子（ユナイテッドアローズ）、鈴木隆一（イトーヨーカ堂）、瀧正人（森永乳業） 西彩奈（SOMPO リスクマネジメント）、水間辰男（くらしの友） 山田三代（ロイヤルホールディングス）、四倉英二（ソニー損害保険）、和田鯉宇（アスクル）
事務局	喜山洋子（事務局長）、林正義（PHP 研究所）、茂原純（PHP 研究所）

◇入会キャンペーン

- ・入会キャンペーン期間：2022 年 8 月～2023 年 3 月 目標：15 社
- ・期間中入会企業：18 社
- ・10 月を会員拡大強化月間とし、ACAP 全体で取り組み、会員にも紹介協力依頼
- ・特典：①キャンペーン中の入会、入会金無料 ②10 月特別例会にご招待
- ・キャンペーンチラシ、活動紹介動画、社内説明用資料を作成、ホームページに掲載

IV付表

ACAP2022年度記事掲載リスト

(一般紙)

日付	掲載紙名	見出し
2022/4/20	日本経済新聞朝刊（特集、31面）	「つかう責任」地域から提案 徳島県、消費者庁とエシカル甲子園記事内、坂倉専務理事によるエシカル消費に関するコメント「つくる・つかうの好循環を 産学消でストーリーを」
2022/7/2	読売新聞朝刊 くらし家庭面	消費者問題の論文募集
2022/11/18	読売新聞朝刊 くらし家庭面	カスハラ深刻化
2022/12/22	(WEB) 時事通信 時事ドットコム	「神対応」はもう終わり？人間に戻ったお客さま 坂倉専務理事コメント

(専門紙)

日付	掲載紙名	見出し
2022/4/1	ニッポン消費者新聞	ACAP、感染対応継続
2022/5/1	ニッポン消費者新聞	P24 消費者月間・消費者・事業者も啓発事業開催へ（ACAPわたしの提言募集・バーチャル工場見学サイトへのリンク拡充）
2022/6/1	ニッポン消費者新聞	ACAP消費者志向事業を推進 今年度定時総会で確認 村井理事長、坂倉専務理事再任
2022/9/1	ニッポン消費者新聞	「悪質クレーム対応実務ハンドブック」ACAP発行、企業の現場責任者の手引書
2023/1/1	ニッポン消費者新聞	展望2023「CXイノベーションに向けて、消費者志向経営、SDGs 推進に寄与」ACAP村井正素理事長
2023/1/1	日本消費経済新聞	・年頭所感「『感動』と『信頼』でつながる良き関係の構築へ」（村井理事長） ・年頭所感「安全・安心な消費社会に貢献していく」（植村西日本支部長）
2023/2/1	ニッポン消費者新聞	わたしの提言5作品を表彰、消費者啓発活動促進、新春講演会でSDGs推進寄与を提唱
2023/3/1	ニッポン消費者新聞	ACAP消費者志向活動で5社を表彰

(専門誌・一般誌)

日付	掲載誌名	見出し
2022/4/20	月刊コールセンタージャパン2022年5月号	P24 DATA FILE「企業における消費者対応体制に関する実態調査 - ACAP研究所」
2022/5/1	消費と生活2022年5・6月号	P32 ACAP消費者志向活動表彰5つの活動に対して授与
2022/7/1	消費と生活2022年7・8月号	・ACAP2022年度定時総会を開催 ・消費者支援功労者表彰内閣総理大臣表彰は個人3人と1団体 ・ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集
2022/9/1	消費と生活2022年9・10月号	ACAP消費者志向活動表彰候補者推薦募集
2022/10/20	月刊コールセンタージャパン2022年11月号	P15～ 特集「カスハラ」を未然に防ぐ「初期消火」のルールと準備（坂倉専務理事コメント）
2022/11/1	消費と生活2022年11・12月号	P63 [BOOKSTALL]『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』
2023/1/1	消費と生活2023年1・2月号	・村井正素理事長年頭所感「消費者に最も近い消費者志向事業者団体として」 ・P64 お知らせ「ACAP新春講演会」
2023/1/20	月刊コールセンタージャパン2023年2月号	P14 2022年重大ニュース 理不尽な要求には屈しない！企業の「カスハラ対策」本格化
2023/3/1	消費と生活2023年3・4月号	「DX時代の消費者志向経営を考える 消費者志向経営トップセミナー」、消費者問題に関する「わたしの提言」、消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」

(寄稿、その他)

日付	掲載誌名	見出し
2022/6/1	連合総研レポート2022年6月号 No377（公益財団法人連合総合生活開発研究所）	アフターコロナに向けた消費者志向経営の進化（坂倉専務理事寄稿）
2022/9/21	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. 151	特集：Withコロナ・新しい生活様式での消費者問題「2年間の経験を糧に消費者志向経営の一層の推進を図る」（村井理事長寄稿）
2022/10/1	BB NEWS 2022年10月 VOL. 323	P33 本の紹介「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」発行
2023/1/1	BB NEWS 2023年1月 VOL. 324	P56 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）ISO10002事業グループ・ISO10002/JIS Q 10002 自己適合宣言済企業の情報交換会
2023/1/10	TISネットワーク通信VOL. 22（WEB）	デジタル時代のコミュニケーション（坂倉専務理事寄稿）
2023/3/10	消費者教育ポータルサイト（WEB）	トピックス「消費者市民社会に向けた消費者と事業者の共創」（坂倉専務理事寄稿）
2023/3/28	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. 152	「超高齢社会におけるお客さま対応のポイントと課題」（消費者対応部門における高齢者対応研究会 リーダー 名取哲郎主任研究員寄稿）
2023/1/10	TISネットワーク通信VOL. 22（WEB）	デジタル時代のコミュニケーション（坂倉専務理事寄稿）

2022年度ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事13名 監事3名

2023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)	駒谷直樹(TOTO)
	坂田祥治(明治安田生命保険)	佐藤雄一郎(産業能率大学)	新川隆弘(サラヤ)	瀬戸 明(キリンホールディングス)
	竹沢英之(東京海上日動安心110番)	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 7名 女性活躍推進部会 7名	委員長	佐藤雄一郎(産業能率大学)		副委員長	高田かおり(大授)	
	委員	伊藤真一(トヨタ自動車) 大野理恵(朝日生命保険)		坪井悦子(大塚ホールディングス) 平田 哲(個人会員)		
		吉松章彦(楽天グループ)				
●総務委員会 6名	部長	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)
	委員	曾我昌子(個人会員)		鈴木朝子(ユナイテッドアローズ)		千手綾佳(イカリ消毒)
●広報委員会 7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	立石洋一(東京電力エナジーパートナー) 土屋文昭(全日本トラック協会)		早川 清(個人会員)		山崎博美(石井食品)
●消費者啓発委員会 12名	委員長	坂田祥治(明治安田生命保険)		副委員長	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)		小原裕子(ビジョン)		小林治夫(住友生命保険)
●企業研修委員会 15名	委員長	山下俊章(かんぽ生命保険)		副委員長	川島百合子(ナノスタイル) 羽鳥敏彦(アサヒビール)	
	委員	安斎明義(中古二輪自動車流通協会) 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)
●交流活動委員会 8名	委員長	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)
	委員	渡辺智司(個人会員)				
●会員活動委員会 18名	委員長	駒谷直樹(TOTO)		副委員長	小川 研(個人会員)	
	委員	相澤和子(個人会員) 奥村直和(ブリヂストン)		葛西理恵(シーボン)		岸田 大(サントリーホールディングス)
●西日本支部	委員長	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(日本菓子BB協会)
	委員	谷本 清(個人会員) 新田康人(個人会員)		堀 渕 茂(アキレス)		三木 繁(個人会員)
●啓発・交流部会 6名	委員長	守谷昌志郎(個人会員)		副委員長	木村健一郎(個人会員)	
	委員	東 仁美(積水化学工業)		片岡康子(楽天グループ) 鈴木 裕(太陽生命保険)		高木秀敏(個人会員) 田中義雄(個人会員)
●企業研修部会 8名	委員長	西彩奈(SOMPOリスクマネジメント) 野村篤司(セブン・イレブン・ジャパン)		副委員長	酒井元紀(アフラック生命保険) 中村秀一(国分グループ本社)	
	委員	瀬戸 明(キリンホールディングス)		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)
●会員活動部会 11名	委員長	佐藤竜也(カクヤス) 島田延治(個人会員)		鈴木隆一(イトーヨーカ堂)		小林あさひ(日本生命保険)
	委員	篠崎清美(コープデリ生活協同組合連合会) 中村利彦(G&Lマート)		沼田秀毅(個人会員)		藤嶋洋平(ZOZO)
●中部地区部会 3名	委員長	穂坂優子(ニッポン) 水間辰男(くらしの友)		宮徳彰(JPメディアダイレクト)		
	委員	植村知佐子(コンシェルジュ)		副委員長	石原一秀(Mizkan) 新川隆弘(サラヤ)	
●九州地区部会 4名	委員長	新川隆弘(サラヤ)		副委員長	新居由莉(イカリ消毒) 大下浩平(トリドールホールディングス)	
	委員	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)		横山哲也(ハウス食品)		
●ACAP研究所	委員長	増田美也子(宝ホールディングス)		副委員長	朝倉公治(個人会員) 馬場寿浩(ビジョン)	
	委員	今中啓之(カリモク家具) 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)
●事業者相談事業G	委員長	水竹浩(久原本家グループ本社)		副委員長	加藤雅也(関西テレビ放送)	
	委員	馬場新一(個人会員)		副委員長	田丸成彦(個人会員)	
●ISO10002事業G	委員長	田丸成彦(個人会員)		副委員長	大井明子(ハウス食品) 武政二郎(個人会員)	
	委員	大井明子(ハウス食品) 武政二郎(個人会員)		寺西 美樹(生活協同組合コープこうべ) 戸倉光明(個人会員)		
特別顧問	委員長	楡 真一(日本ハム) 藤谷博子(新日本製薬)		真殿享和(造幣局)		
	委員	中倉好朗(パナソニック オペレーショナルエクセレンス)				
事務局長	委員長	石原一秀(Mizkan)		副委員長	池端幸司(ポッカサッポロフード&ビバレッジ)	
	委員	大岡博幸(敷島製パン)		副委員長	久保田一博(高橋酒造) 藤谷博子(新日本製薬)	
喜山洋子	委員長	笠井浩二(トップ保険サービス)		副委員長	上野威史(シアーズホーム)	
	委員	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)		
高 巖	委員長	担当/駒谷直樹(TOTO)				
	委員	担当/原 弘行(ユニ・チャーム)				

■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) 熊谷洋介(ファンケル) 中村幸司(富士フイルム) 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(日経BP読者サービスセンター)		
	メンバー	小川淳(特任研究員 明治安田生命保険) 上島悦子(特任研究員 資生堂ジャパン) 田中美津子(日本菓子BB協会) 西部雅彦(おとなの学校) 長谷川慎(特任研究員 ポーラ) 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)	サブリーダー	永塚哲也(特任研究員 ビジョン)
	メンバー	加藤正章(特任研究員 三井住友銀行) 久保秀哉(第一フロンティア生命保険) 神宮字慎(個人会員) 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) 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

2023年3月31日

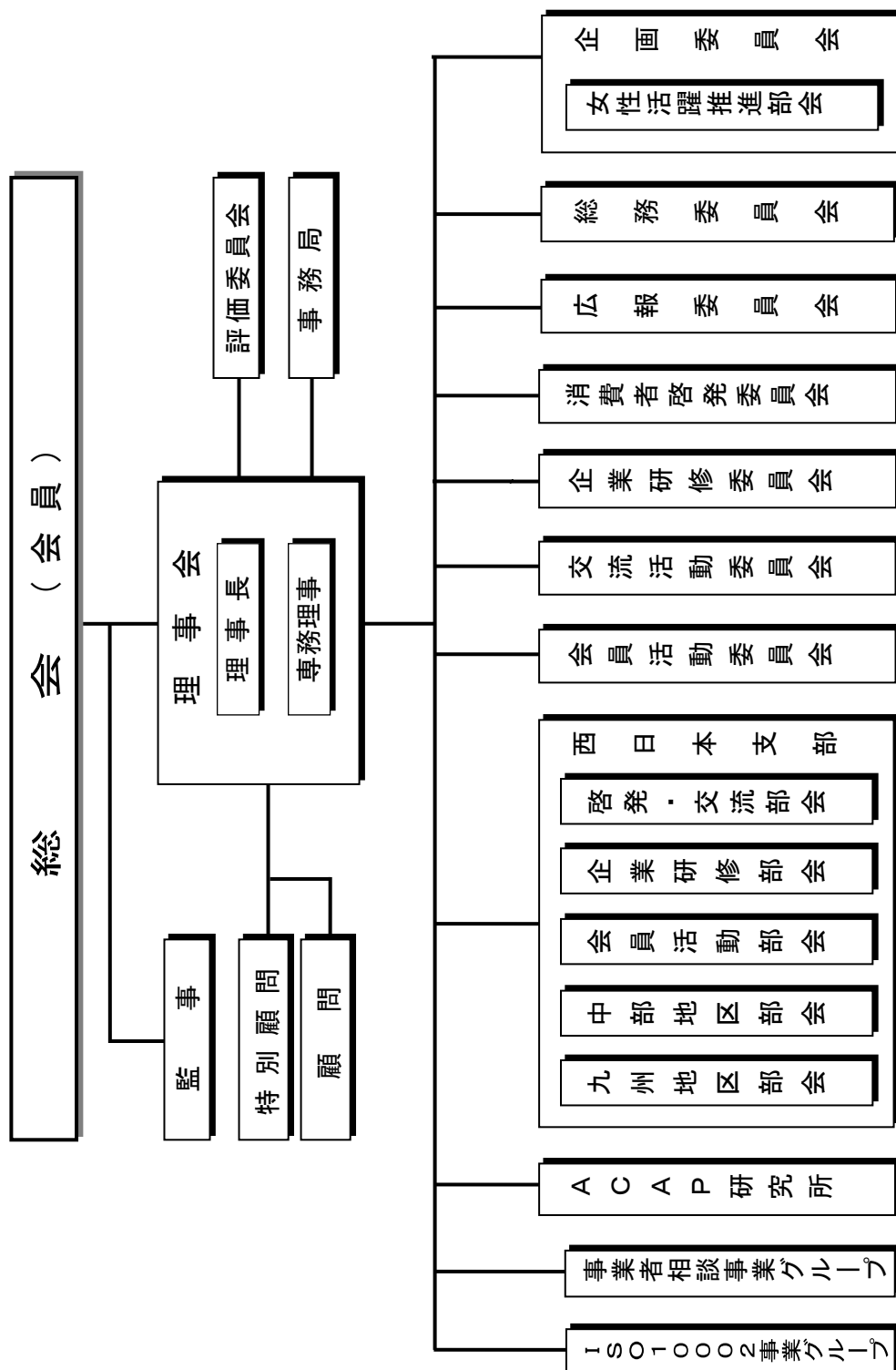
リーダー	相澤和子(個人会員)	斎木茂人(個人会員)		
サポーター	石原一秀(Mizkan)	榮井彰成(個人会員)	田中美津子(日本菓子BB協会)	谷一暢樹(個人会員)
	谷本清(個人会員)	西部雅彦(おとなの学校)	新田康人(個人会員)	長谷川公彦(個人会員)
	羽鳥敏彦(アサヒビール)	松岡信行(個人会員)	三木繁(個人会員)	

ISO10002 事業グループ

2023年3月31日

■ISO10002 事業グループ				
◆企画・普及チーム	リーダー	松倉英夫(個人会員)		
	メンバー	小澤和裕(個人会員) 笠原浩児(日本菓子BB協会) 来島正男(個人会員) 高田智也(東京海上アシスタンス) 鍋嶋詢三(個人会員) 畠中道雄(個人会員) 平澤正博(ブルボン) 森暁司(個人会員) 余田好孝(花王) 和田鯉宇(アスクル)		
◆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)

2022年度ACAP組織図



2022（令和4）年度

事業活動記録

2023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.or.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.or.jp