

2018年度 ACAP 事業報告

(2018年4月～2019年3月)

概況

2018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目指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」「会員への提供価値の創造」「持続可能な組織基盤と知名度の向上」の3点を運営基本方針として活動を展開した。

消費者志向経営の推進に関しては、第4回「ACAP 消費者志向活動表彰」の実施、ISO/JIS Q 10002 普及事業の推進、「2019 消費者志向経営トップセミナー」の開催、ホームページや機関誌 FORUM 等による情報提供、消費者庁消費者志向経営推進組織のメンバーとして「消費者志向自主宣言・フォローアップ活動」への参加呼び掛けなど、消費者志向経営の推進を図った。

消費者啓発活動では、第34回 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰、及び中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」を実施するとともに、講師派遣、出前授業、消費者啓発資料常設展示コーナーの設置推進などを行った。

交流活動としては、消費者庁をはじめとする行政、適格消費者団体、消費者関連団体等との積極的な交流を図り、ネットワークの構築に努めた。

研修事業では、新任者やマネージャー等階層別研修やEメール研修に加え、高齢者対応やリスク対応など近年の環境変化に対応したテーマ別研修も新たに開催した。

会員向け活動としては、例会、施設見学会の内容充実とともに、お客様対応部門の女性活躍推進に向けたマインドアップ講座等も展開した。

2018年度は、会員及び関係者のご協力のもと、活動内容のさらなる充実と新しい企画の展開を図ることができ、公益社団法人としての役割を発揮するとともに、消費者志向事業者団体として消費者志向経営の推進に貢献した一年であった。

事業別報告

I. 企業の消費者志向経営の推進と健全で安全・安心な消費社会の実現

1. 消費者志向経営の推進に関するセミナー、研修

(1) ACAP主催および行政・団体等との共催セミナー

- ①2018ACAP・東海お客さま相談研修会合同セミナー（7月、参加者102名）
- ②2018ACAP 消費者関連セミナー in 名古屋（10月、参加者78名）
- ③2019 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206名）

(2) 企業、事業者を対象とした研修

- ①消費者対応部門の方を対象とした階層別研修（東京6回、大阪2回）
新任者研修、窓口担当者研修、マネージャー研修など
- ②消費者対応のスキルアップのための研修（東京6回、大阪5回）
Eメール文書作成研修、難渋クレーム対応研修、失敗事例から学ぶクレーム対応研修、モニタリング&コーチング研修、高齢者対応研修、リスクマネジメント研修 など
- ③「ISO/JIS Q 10002（苦情対応マネジメントシステム）」の普及に向けた研修
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）
内部監査員養成講座（1回）、社内規程文書化コース（2回）、JIS入門講座（2回）

(3) 出張講座・講師派遣

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、神戸大学 等

②講師派遣

- ・行政・地方公共団体、消費生活センター等
消費者庁、国民生活センター、近畿農政局、
大阪府、兵庫県、和歌山県、福井県、徳島県、山梨県、京都市、茨木市、泉大津市、
高槻市、柳井市等
- ・消費者関連団体・事業者団体等
公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、特定非営利
活動法人消費者サポートネット和歌山、新潟経済同友会、とくしま消費者志向経営推
進会議、関西広域連合、一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会、公益財団法人全国商
業高等学校協会等

2. 消費者問題に関する啓発展示事業

(1) 消費者啓発資料の常設展示コーナーの設置、運営

全国50カ所の消費生活センター等にACAP消費者啓発資料常設展示コーナーを設置・運
営。（新規設置1ヶ所 徳島市消費生活センター）

(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

地方公共団体が主催する消費生活展や消費者フェアに参加・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・配布等を実施

東京都、大阪府、和歌山県、神戸市、名古屋市、岐阜市、高槻市、城陽市、日立市、
鹿児島市等

3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業

(1) ACAP研究所における研究会活動

担当する理事を新規に任命するとともに、新たに2つの研究会を立ち上げ活動を強化
した

① 顧客満足に関するJIS研究会

- ・「ISO/JIS Q 10002（苦情対応マネジメントシステム）」の内容及び普及に向けての研究
- ・自己適合宣言企業による第4回意見交換会実施と規格導入後の課題等の検討（11月）
- ・研究活動成果に関し、例会にて活動報告を実施（東京 8月）

② グローバル・メディア情報研究会

- ・ソーシャルメディアやAIの積極的活用についての研究・調査
- ・米国のSOCAP CRM誌の有用記事の紹介（6回）
- ・研究活動成果に関し、例会にて活動報告を実施（大阪 9月、東京 10月、福岡 1月）

③ 安全安心な表示の研究会

- ・消費生活用製品の安全な表示、注意表示関連の研究と関連事業者団体等との情報交換

④ 消費者対応部門における高齢者研究会（新設）

- ・高齢のお客様（障がいをお持ちのお客様を含む）の特性を知り、相談における高齢の
お客様のストレスを軽減し、相談者・企業の双方にとって「より良いコミュニケーション」を実現するための研究活動を実施

⑤ 会員企業の自社従業員への「消費生活教育」推進の研究会（新設）

- ・会員企業が自社従業員への「消費生活教育」を実施していくことを通じ、従業員一人一人が消費者の立場にたち、消費者の視点から考えより一層消費者を理解していくことに貢献するための施策を提言する活動を実施

(2) 調査活動による情報提供、意見表明等

- ① 「ACAP研究所ジャーナル」第11号発行による各種研究成果の公表（6月）
- ② 企業における消費者対応体制に関する実態調査実施（7～9月実施、1月結果公表）
- ③ パブリックコメントの発信（3件）
 - ・「認知症の人の日常生活・社会生活における意思決定支援ガイドライン（案）」について（5月）
 - ・「新たな遺伝子組換え表示制度に係る食品表示基準一部改正（案）」について（11月）
 - ・「消費者基本計画工程表」改訂素案について（3月）

(3) 交流事業の推進

行政、消費者関連団体との交流の推進、ネットワークの構築を目的として以下の事業を展開した。

- ・消費者庁との月次情報交換会
- ・国民生活センター相談情報部との交流会（4月）
- ・厚生労働省からのヒアリング対応（7月）
- ・朝日新聞東京本社生活部記者との懇談会（7月、2月）
- ・近畿農政局・消費者団体との意見交換会（8月、2月）
- ・第7回消費者庁幹部とACAP会員企業役員の懇談会（9月、会員企業21社の役員が出席）
- ・九州農政局との意見交換会（10月）
- ・行政・関係団体との意見交換会（高齢者の消費者対応について）（10月）
- ・埼玉消費者被害をなくす会との交流会（10月）
- ・消費者庁職員対象「消費者目線獲得のための研修」（10～11月、会員企業13社が協力）
- ・経済産業省消費者相談室との交流会（11月）
- ・NPO法人ひょうご消費者ネットとの交流会（11月）
- ・第4回消費者の安全・安心に関わる法律等の勉強会&意見交換会（3月）
- ・中部地区部会共催交流会・意見交換会 ～消費者市民社会と消費者対応について（3月）

(4) 情報提供、コミュニケーション活動の推進

機関誌やホームページを媒体とし、消費者関連の有用情報の提供を実施した

- ① 機関誌FORUMを4回発行（vol. 240～243）
 - ・「消費者志向経営トップインタビュー」「業務に活かすACAPの活動」「Watch the お客様相談室」をシリーズで継続掲載
- ② ホームページの充実
 - ・「消費者志向経営の推進」「バーチャル工場(施設)見学」「暮らしのおすすめ情報」「従業員への消費生活教育」等サイトの内容充実
- ③ 「Web版お客様相談室」の改訂（3月）

4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業

(1) ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰

- ・第34回の表彰を実施（1月）。6作品を表彰。最優秀賞には内閣府特命担当大臣賞を授与

- ・中学生を対象とした「消費生活に関する作文コンクール」において5作品を表彰

(2) ACAP消費者志向活動表彰の募集・表彰

第4回の表彰を実施し4つの活動(3企業1団体)に「消費者志向活動章」を授与(2月)

- ・とくしま消費者志向経営推進組織、パナソニック株式会社エコソリューションズ社CS部、パナソニックエコテクノロジーセンター株式会社、ユニ・チャーム株式会社

5. 消費者志向経営のための支援事業

(1) 「ISO/JIS Q 10002(苦情対応マネジメントシステム)」普及・社内構築支援

普及のための講座や第三者意見書発行事業を展開

- ・第三者意見書、適合性評価報告書の発行(2社)
- ・社内構築のための規程作成のアドバイスおよび出前講座の実施(11社)
- ・維持審査の開始

(2) 消費者対応の体制整備や対応力向上のための事業者相談事業の推進

- ・事業者からの依頼により5回の講師派遣と3回の出前研修を実施(受講者総数392名)
- ・事業者13社からの個別相談に対応

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

- ・消費者対応、消費者とのコミュニケーション、消費者志向経営の推進、メンタルヘルスケア、女性活躍推進、消費者問題など、消費者動向をふまえた各種課題に関し、行政、企業等から講師を招き例会を開催(東京9回、大阪8回、中部5回、九州2回)
- ・消費者対応部門における基礎知識の習得とACAPの活動を学ぶため「新入会員研修」(東京4回、大阪1回)、「フォローアップ研修」(東京1回)、「ACAP塾」(大阪1回)を開催
- ・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」を開催(5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5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(新設の流通・サービスグループ)、大阪で4グループの業種交流会を定期開催

(3) 施設見学会の開催

- ・会員の知識充実、消費者対応に関する知見の拡大を目的に会員企業や団体の施設等の見学会を実施(東京4回、大阪2回)

III. 組織力の充実・強化

1. 会員拡大・会員フォロー活動の推進

(1) 会員拡大活動

- ・会員のネットワークや出前講座等を活用した勧誘活動や、退会者へのヒアリング実施
- ・入会を検討している企業に対し、ACAPを正しく理解してもらうため、例会へのお試し参加へのお誘いや、理事や会員からの概要や入会意義の説明など、きめ細かな活動を実施

(2) 会員フォロー活動

- ・ 定時総会後や例会を活用し、同業種または他業態の交流を促進するための会員交流会を実施。
- ・ 一般会員向けの施設見学会と執行委員との懇談会を開催（4名参加、東京、10月）
- ・ 例会への代理出席や自主研究会参加の紹介・推奨

(3) 会員企業、会員企業役員層との繋がり強化

- ・ 消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会（9月）、消費者志向経営推進シンポジウム（消費者庁主催、11月）、「2019消費者志向経営トップセミナー」（2月）等の機会を活用し、また各種セミナーの講師としての登壇依頼を通じて会員企業との繋がりを推進

2. 会員相互のコミュニケーションの推進

(1) 機関誌FORUM、WEB FORUM等を活用した連携の促進

- ・ 「Watch the お客様相談室」「私のオフィス紹介」「業務に活かすACAPの活動」「消費者志向経営トップインタビュー」等のシリーズ記事により、会員企業の取組みを紹介

(2) ホームページ(会員ページ)の充実

- ・ 自主研究会、例会、施設見学会、研修会等の案内や報告をタイムリーに掲載し、情報共有と会員企業の横断的な連携の強化に努めた
- ・ 会員交流サイト開設の検討・準備

IV. 持続可能な組織基盤の強化

1. 安定した財務基盤の確立

- ・ 理事会・監事会において、年度決算着地見通しを定期的に報告・確認
- ・ 期央着地見通しを各組織毎に作成・積み上げ・把握を行い対応検討
- ・ 中期的な財務方針の策定

2. 柔軟な組織運営と会員人材の育成、活用

- ・ 2017年度に検討した「組織・人材体制に関する課題」について、企画委員会を中心に組織横断的に定期的に進捗確認や対応策の検討を実施
- ・ 事務局の中期的な人員計画に基づく職員採用

3. 知名度の向上

- ・ マスコミとの懇談会の実施 2回
- ・ 読売新聞での掲載 2回（7月 消費者問題に関するわたしの提言、1月 消費者志向経営）
- ・ ニュースリリース 6本発信

4. 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、各執行組織の分掌や権限等について見直しを図るとともに、必要に応じて規程や規則等の改訂を実施

以上