消費者対応力の向上のために

カスタマーハラスメント　特集ページ

事業者には消費者の声を商品・サービスの改善、開発さらには 経営に活かすことが求められています。安易にカスタマーハラスメントと決めつけないことが大事ですが、不当要求や行き過ぎた行為が行われ、働く環境が害される恐れがある場合、組織としての対応が必要となります。
このページでは、カスタマーハラスメント対策の取り組み方を正しく知って、働きやすい環境をつくるために支援を行います。
会員専用ページには、更に詳しい情報を掲載しています。

書籍：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
2022年、ACAPに所属する現役お客様対応部門の責任者20名がプロジェクトを結成し、共同執筆しました。各社の豊富な対応経験に裏付けられた実践的なガイドラインです。

消費者関連分野の専門性を有する研究所
ACAP研究所

ACAP Research Institute

ACAP研究所は、消費者関連分野の高い専門性を有する研究機関として2007年に創設されました。調査・研究を通じ、ACAPが実施する事業や活動への支援、会員の資質向上ならびに公益性の高い社会への貢献活動を展開しています。

●研究会
消費者対応部門におけるAIの活用、高齢のお客様対応、CX（顧客体験価値）など時宜にかなったテーマで、研究活動を展開しています。研究成果や調査結果は、ACAPの会員が職場で活用しやすい形で提供するとともに、広く社会にも情報発信をしています。

●調査活動
企業における消費者対応体制に関する実態調査などを定期的に実施しています。調査結果は、広く社会に公開するほか、ACAPに求められる新たなニーズを把握し、今後の事業展開に活かしています。

入会のご案内

正会員の入会資格について

- ●企業等において消費者関連部門の業務に従事していること。
- ●所属している企業等からの指名を受けていること。
- ●当会の目的に賛同し、当会の事業活動に参画する意思を有していること。
- ●所属する企業が過去に重大な消費者問題を起こしていないこと。該当する場合は具体的な改善策が講じられていること。
- ●会への在籍が営業目的でないこと。

会費について

会費　入会金　3万円　　年会費　12万円
1か月あたり１万円で、様々な活動に参加できます。
同一企業から複数入会できます。2人目以降は入会金なしで、年会費は10万円になります。

資料・入会申し込み

入会に関する詳細・お申し込みはACAPホームページをご覧ください。

活動の内容は、
ACAPホームページで詳しくご紹介しています。

https://www.acap.or.jp

ACAP

公益社団法人
消費者関連専門家会議
〒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
（大阪事務所）
〒540-0028 大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪7F
TEL 06-6943-4999　FAX 06-6943-4900

2025年5月発行

ACAP
the Association of Consumer Affairs Professionals

活動のご案内

消費者と企業の共生をめざして

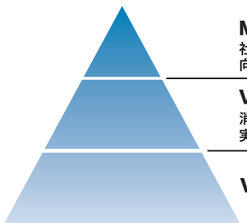
ACAPとは

消費者関連専門家会議は、企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当者で構成する組織として、1980 年の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動などを行っています。
英文表記のthe Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり、ACAP（エイキャップ）の名前で親しまれています。

ACAP理念

企業の消費者関連部門は、消費者と企業の信頼関係の要であり、消費者志向経営を実現する使命を担っています。
私たち消費者関連専門家会議（ACAP）は、消費者志向事業者団体として、以下の理念に基づき行動します。

ACAP 理念



Mission【使命】
社会、経済の健全な発展と国民生活の向上に寄与する

Vision【目指す姿】
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

Value【行動指針】

行動指針

1. 私たちは、消費者の権利を尊重し、消費者の相談や苦情に誠実・公正に対応することで消費者の満足向上に努めます
2. 私たちは、消費者啓発に役立つ情報を広く社会に発信し、消費者の自立を支援します
3. 私たちは、消費社会の課題を的確に把握し、消費者の期待や信頼に応え、消費者志向経営の推進に努めます
4. 私たちは、消費者の声を企業のトップマネジメントや関連部門に伝え、商品・サービスなど企業活動の品質向上に努めます
5. 私たちは、消費者市民社会の実現に向け、消費者・行政・事業者との連携と信頼の構築を図ります

ACAPの概要

創立　：1980年10月
理事長　：坂田　祥治（明治安田生命保険相互会社）
特別顧問：川口　康裕（中央大学総合政策学部特任教授）
会員数　：正会員619名（481社）
　　全会員数739名（2025年4月）

ACAPの沿革

- **1980年 10月** ● 任意団体消費者関連専門家会議設立
  正会員152名、特別会員47名でスタート
- **1985年　5月** ● 社団法人消費者関連専門家会議設立
- **2007年　4月** ● ACAP研究所設立
- **2012年　4月** ● 公益社団法人に移行
- **2021年　1月** ● 創立40周年記念式典開催

ACAPにおける消費者志向経営の定義と推進のための5つの活動

ACAPにおける消費者志向経営の定義
消費者志向経営とは、事業者が社会の一員としてその責任を十分に理解し、消費者の権利・利益を尊重し、消費者視点に基づいた事業活動を行うとともに、持続可能な社会に貢献する経営のあり方

消費者志向経営の推進のためのACAPの活動

- 会員の資質向上
- 会員企業の経営層への働きかけ
- 消費者志向経営の輪の拡大
- 消費者啓発活動
- 優良な消費者志向活動の表彰

消費者志向経営の推進のために

例会

東京、大阪を中心に、会員企業の事例紹介や、消費者問題、行政の最新の動向など会員の関心が高いテーマを取り上げ、講演会を定期的に開催しています。特別例会（公開講座）の時は、会員以外の方も参加できます。

WEB参加も可能なハイブリッド開催

行政や消費者関連団体との交流

消費者庁や経済産業省、農林水産省、国民生活センター、消費生活センター、製品評価技術基盤機構、全国消費生活相談員協会、NACSなど、行政、消費者関連団体と意見交換や情報交換を行っています。

消費者庁幹部と
ACAP会員企業役員との懇談会

研修

新任者、中堅者、管理者向けの階層別研修、電話応対スキルアップ、高齢者対応、Eメール文書作成、難渋クレームに対する法的対応など、実践的でお客様対応のプロを育てる研修を行っています。

実践的な高齢者応対研修

事業者相談事業

個別の企業や事業者団体からの、消費者対応部門の新設や機能強化、担当者の資質向上、消費者志向経営の推進などに関する相談、固有ニーズに対応した研修、講師派遣などの支援やアドバイスを行っています。

ニーズに合わせてカスタマイズした支援

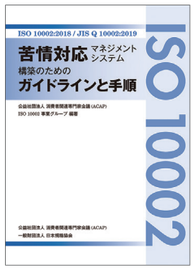
自主研究会・業種交流会

会員による自主的なグループ活動。消費者対応の事例研究、消費者問題関連法、リスクマネジメント、CS、AI活用など、さまざまなテーマのグループがあり、会員は自由に参加できます。異業種交流、ネットワークが広がると好評です。

業務に役立つテーマで開催

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の普及促進・導入支援事業

お客様対応/苦情対応に関する唯一の国際規格ISO 10002に準拠したマネジメントシステムの理解促進及び導入・普及に向けて、公開講座、企業の社内体制構築のための個別支援、第三者意見書発行事業などを展開しています。



施設見学会

企業のコールセンターや工場、テスト機関、公的施設など、通常は見学が難しい施設を対象とした見学会を開催しています。さまざまな取り組みを現地で見聞きし体験することにより、知見を広げることができます。

企業のコールセンターや施設を見学

委員会、審議会などへの委員の派遣

消費者庁消費者教育推進会議、経済産業省日本工業標準調査会、国民生活センター、地方公共団体の消費生活審議会・消費者教育推進協議会、日本規格協会、消費者教育支援センター、民間総合調停センターなど、多数の会議に消費者問題に関する専門家として委員を派遣しています。

消費者市民社会の発展のために

出前講座、講師派遣

大学などの授業への講師派遣の他、単位認定講座としてACAP講座を実施しています。また、消費生活センターなどのご要望に応じて、消費者、消費生活相談員などを対象とした啓発講座に講師を派遣したり、出前講座を行っています。

大学で実施するACAP講座

消費生活展への参加・消費者との交流

地方公共団体などが主催する消費生活展において、消費者啓発資料の配布や「ACAP消費者の声を活かした製品・サービス、パネル展示」を実施し、消費者啓発ミニセミナーを開催するなど、消費者啓発のための活動を行っています。また、学生、消費者との交流にも協力しています。

消費者の声を活かした改善事例を紹介

ホームページによる情報発信

消費者市民社会の形成に役立つさまざまな情報を、ホームページを通じて広く社会に発信しています。

生活に役立つ「くらしのおすすめ情報」

衣・食・住はもちろん、健康・美容・育児など、日常生活に役立つ「くらしのおすすめ情報」をACAPホームページに掲載しています。
安全で豊かなくらしのために、ぜひご活用ください。

バーチャル工場見学

工場見学の疑似体験ができるバーチャル見学サイトをACAPホームページに公開しています。
児童・生徒を対象に、学校の授業教材として、また家庭でもモノづくりの仕組みや工程などを学ぶことができます。

ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」

優れた提言の論文を表彰（2024年度表彰式）

1985年から毎年、消費者問題に関する「わたしの提言」と題した論文募集を行っています。全国から多数の応募があり、最優秀賞には内閣府特命担当大臣賞が授与されます。
テーマや応募要領などは、ACAPホームページでご案内しています。

会員への情報提供（会員専用ページ）

「FORUM」は毎月更新

ホームページの会員専用ページには、会員向けの情報が充実しています。情報コンテンツ「FORUM」では、会員企業の取り組みや会員の活動についての情報を定期的に発信しています。