

第10回ACAP消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」 ～消費者志向の優れた5活動に授与～

公益社団法人消費者関連専門家会議(通称・ACAP)は、第10回「消費者志向活動章」を5つの活動に対して授与することを決定し、2月4日に発表、表彰式を執り行いました。

ACAPは、消費者志向経営の推進・支援を目的とする「ACAP消費者志向活動表彰制度」を2015年に創設し、毎年、企業・団体等が行う活動で、消費者志向経営を推進または支援する観点から称賛に値するものに「消費者志向活動章」を授与してまいりました。

なお、この表彰は今回をもって終了いたしますが、ACAPは、今後も、消費者志向経営の推進に向けて、優れた事例の共有や情報発信など、さまざまな取り組みを行ってまいります。

1. 消費者志向活動章 活動内容・受章者

(五十音順)

活動名 (企業団体名)	がん保険にできることを、もっと。「よりそうがん相談サポート」 (アフラック生命保険株式会社、Hatch Healthcare 株式会社)
【活動内容】	アフラックのがん保険に加入いただいている被保険者とそのご家族向けに、がんかもしれないと思ったときから、がんの治療・療養中、治療後の日常生活への復帰まで、がんに関するお悩みやお困りごとを専門の相談員(よりそうがん相談サポーター)に電話やチャットで相談できるサービスを提供。相談は無料で、何度でも利用可能。また、ご相談内容に合わせてお悩みの解決をサポートするための最適なサービスをご案内。2人に1人ががんになるリスクがあるからこそ、がんになっても生きやすい社会を創ることを目指している。2024年8月までで、のべ1万件以上の相談実績がある。
【評価ポイント】	高度な対応が求められる心のケアにおいて、専門性の高い人材による相談対応を無償で提供する体制を構築、提供されたことに敬意を表したい。またサービス開始以来、多くの相談実績があり、利用者から高い評価を受けている点も高く評価する。デリケートな悩み・不安だからこそ、第三者的立場で相談に応じてもらえることは意義のあることであり、行政機関や他企業を巻き込んださらなる横展開にも期待したい。
活動名 (企業団体名)	病院で過ごす日々の質も気持ちも高めよう～患者様目線の患者衣 (株式会社エラン)
【活動内容】	入院中に着用する患者衣は、利用者のQOLより、工業洗濯に耐えうる耐久性を重視したものが多かったが、着る人(患者)、扱う人(医療従事者)、洗う人(リネンサプライ会社)の声を収集し、着心地、はだけにくさ、デザイン性の高さ、現場のニーズ、ストレスの軽減を追求し、関わる全ての人が納得できる患者目線の患者衣「lifte(リフテ)」を開発。また、使用できなくなった「lifte」は、回収してリサイクルする他、就労支援施設に送り、入院中に役立つ小物入れ(ポシェット)に仕立てるなど、廃棄物の削減とともに、雇用創出も実現した。
【評価ポイント】	BtoB 企業が実践しているお客様の声を経営にいかす取り組みとして、多くの企業に共有したい事例である。全方位の利用者の声を反映し、環境に配慮した素材で製品開発を行い、使えなくなった製品は廃棄せず、リサイクルするなど、環境への配慮、就労支援施設での雇用創出など、社会的価値を創出されている点も素晴らしい。

活動名 (企業団体名)	資生堂ライフクオリティメイクアップ (株式会社資生堂 資生堂ジャパン株式会社)
<p>【活動内容】</p> <p>あざ、白斑、傷跡、がん治療の副作用による外見変化といった深い肌悩みをもつ方を対象に、専門施設でメイクアップ方法をレッスンでお伝えする他、患者会や医療従事者と共同でメイクアップ体験会を全国のソーシャル活動専門チームが主体となり開催。がん治療などの副作用による特有の肌悩みに対応する美容情報「外見ケア BOOK ～自分らしく心地よく～」を発刊し、医療機関で配布するとともに WEB 上でも無料で情報発信している。あざや白斑・傷跡などの凹凸をカバーする専用商品も開発し、展開している。</p>	
<p>【評価ポイント】</p> <p>本業の知見を生かし、化粧のちからで、深い肌悩みを持つ方の QOL 向上に貢献している点が素晴らしい。製品購入者へのサービスではなく、深い肌悩みを持つ方にノウハウを無償で提供する取り組みは大変素晴らしく、行政や医療機関とも持続性のある協働基盤を作っていることも高く評価する。</p>	
活動名 (企業団体名)	高齢者等買い物にお困りの方々への買物支援及び見守り活動 (株式会社とくし丸)
<p>【活動内容】</p> <p>高齢者・障がい者・過疎地域や山間部の住民、都市部でもスーパーまで買物に行くことが難しい住民等への買物支援活動。「販売パートナー」と呼ばれるドライバーが、移動スーパー「とくし丸」車両で自宅前まで伺い、お客様 1 人 1 人の要望等を把握し、地域で長く生活できるよう支援を継続している。また、各地域の地方自治体と見守り協定を締結し、地域の「見守り隊」としての役割も担う。</p>	
<p>【評価ポイント】</p> <p>地方、都心部を問わず流通の「すき間」を埋め、本業として成立させた上で、見守り活動の取り組みを行うなど、地域社会へ貢献している点が素晴らしい。事業そのものが、超高齢社会における社会課題の解決に貢献するだけでなく、災害支援、地域活性化にもつながるものであり、今後のさらなる展開への期待も込めて評価する。</p>	
活動名 (企業団体名)	想いを未来へつなぐ。那賀高から広げるサステナブルファッション (徳島県立那賀高等学校)
<p>【活動内容】</p> <p>不要となった衣服を回収し無料譲渡する活動「服活」は、今年で 8 年目を迎え、2024 年 12 月までに 23,500 着を譲渡。回収した衣類の一部は、「古着 de ワクチン」を利用し海外に送り、現地の雇用促進やポリオワクチンの購入など、国際支援活動に役立てている。譲渡できない服はリサイクルボードにアップサイクルする企業に提供している。また、縫製会社から残反を提供いただき、エコバッグなどを製作し、破棄しない取り組みを行っている。昨年度からは県外のイベントにも出店し、活動の幅を広げている。不要な服を社会に役立てることで共感と協力の精神を育み、地域社会との連携を強化している。</p>	
<p>【評価ポイント】</p> <p>入学、卒業と定期的にメンバーの入れ替わりがある高校において、2021 年度に本表彰の「選考委員奨励章」を受章されて以降も、活動を継続し、実績を重ねてこられたこと、その後、企業との連携や、県外に活動の場を広げて取り組まれている点を評価する。次年度からは部活動に昇格すること、さらなる活動の継続と発展に期待したい。</p>	

2. 募集・選考の概要

(1) 募集期間 2024年6月27日～9月30日

(2) 表彰の対象 企業・団体、または個人

(3) 対象となる活動

- ・お客様の声を経営にいかす活動
- ・消費者の自立を支援する活動
- ・健全で安全・安心な消費生活の実現に向けた活動
- ・消費者と企業等の信頼関係向上に向けた活動
- ・消費者市民社会の形成に貢献する活動
- ・消費者も参画した持続可能な社会に貢献する活動

(対象となる活動期間は、表彰を行う事業年度の4月1日を基準とし、過去5年以内のもの)

(4) 選考委員

選考委員長 山田 昭典氏 独立行政法人国民生活センター 理事長
選考委員 細川 幸一氏 日本女子大学 名誉教授
郷野 智砂子氏 一般社団法人全国消費者団体連絡会 事務局長
楯 美和子氏 一般社団法人日本経済団体連合会
消費者政策委員会 企画部会長
坂田 祥治 公益社団法人消費者関連専門家会議 理事長

(5) 応募件数 15 件

3. 後援 消費者庁、一般社団法人日本経済団体連合会

*選考結果は当会ホームページで掲載しています。

<https://www.acap.or.jp/activity/consumer-oriented-management/acapsho/result/> (仮)

以上

◆参考

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当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、交流活動等を行っています。

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。

会員数	正会員629名(488社) 全会員数753名 (2025年1月22日現在)
理事長	坂田 祥治 (さかた よしはる) 明治安田生命保険相互会社
特別顧問	川口 康裕 (かわぐち やすひろ) 中央大学 総合政策学部 特任教授
所在地等	【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 https://www.acap.or.jp 【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