

2025年5月16日

公益社団法人 消費者関連専門家会議(ACAP)

ACAP 2025年度定時総会を開催

～新しい価値の共創を推進し、心豊かな生活と 持続可能な社会の実現を目指す～

公益社団法人消費者関連専門家会議(通称・ACAP＝エイキャップ、所在地:東京都新宿区)は2025年5月15日、2025年度定時総会・理事会を開催し、坂田祥治理事長、齊木茂人専務理が再任され、2025年度新体制がスタートしました。新体制では、外部理事1名、外部監事1名を新たに選任し、ガバナンスを強化しました。

ACAPは2025年10月に創立45周年を迎えます。消費者に最も近い消費者志向事業者団体として、消費者と事業者の“交わり”と“結びつき”による新しい価値の共創を推進し、心豊かな生活と 持続可能な社会の実現を目指して、2025年度も着実な歩みを進めてまいります。

1. 2025年度定時総会を開催

定時総会では、2024年度事業報告、決算報告、2025年度役員が承認され、2025年度事業計画、予算案が報告されました。総会後の理事会では、坂田祥治理事長、齊木茂人専務理事が再任。ガバナンス強化のため、外部理事1名、外部監事1名を加えた新役員体制が承認されました。

2. 2025年度の運営基本方針について

「会員価値の最大化とネットワークの強化」、「社会課題への対応と持続可能な活動基盤の構築」を運営基本方針として、活動してまいります。

1) 会員価値の最大化とネットワークの強化

会員が相互に共有しあい、ともに高めあう、わくわくする活動を広げるとともに、会員および会員企業に対して、実務に直結する価値を提供し、消費者との信頼構築の取り組みを共有するネットワークの場として活動を強化します。

2026年1月には、東京、大阪で創立45周年記念式典および祝賀会を開催します。

(1) 例会・交流会・自主研究会・研修活動の充実

事例やノウハウ、優良活動の共有を通じて、会員活動メリットと会員満足度の向上に取り組みます。

また、カスタマーハラスメント対策など、社会課題やニーズに対応した実践的な研修を実施します。

(2) 会員企業への価値提供

例会や交流会等への参加機会を創出し、会員企業に対するACAPの活動の価値提供の向上を目指します。

2) 社会課題への対応と持続可能な活動基盤の構築

社会課題に目を向け、公益社団法人としての価値を提供し、持続可能な活動基盤の構築を目指します。

(1) 調査研究の強化

各種課題の把握や最新の動向等をふまえた研究成果の発信を強化します。

【ACAP 研究所による3つの研究活動】

・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」を継続し、生成 AI を活用した「裏に人のいない」接客も研究

・消費者対応部門における高齢者対応研究会：

医療分野や関連する有識者を講師として招き高齢者対応のあり方について研究

・CX イノベーション研究会：

企業の事例研究を深め取組み内容の「要素と分類、CX コンセプト」の精緻化・具体化などを随時実施する。会員企業への CX 実態調査を実施、分析し会員企業の CX 推進に向けた課題等を洗い上げ、CX の浸透を図る

(2) 財務基盤の強化

内部運営の効率化を図り、リソースの最適化による活動の活性化を通じて、財務基盤を強化します。

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 の頭文字を取り、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 619 名(481 社) 全会員数 739 名 (2025年4月16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 大阪府中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900

以 上