

2024年度 ACAP事業報告

(2024年4月～2025年3月)

概況

2024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めざ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」「持続可能な活動基盤への変革」の2点を運営基本方針として活動を展開した。

消費者志向経営に関しては、第10回「ACAP 消費者志向活動表彰」の実施、ISO 10002/JIS Q 10002 普及事業や事業者相談事業の推進、2025 消費者志向経営トップセミナーの開催、ホームページ等による情報発信など、消費者志向経営の推進を図った。

研修事業では、新任者・中堅者・管理者等階層別のベーシック研修、及びEメール対応、高齢者対応、難渋クレーム対応、カスタマーハラスメント対策など会員ニーズに対応した研修を実施した。

消費者啓発活動では、第40回2024年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の募集・表彰を実施するとともに、大学との連携講座、消費者フェアへの出展・参加などを行った。

交流活動では、消費者庁をはじめとする行政や団体等との交流を図り、情報交換、意見交換を行うとともに、ネットワークの構築を推進した。

会員向け活動では、例会の内容充実、新入会員研修等入会後のフォロー活動、ACAPサロンの定期開催、会員向け情報サイトFORUMの配信などタイムリーな情報発信を行った。

研究・調査活動では、「企業における消費者対応体制に関する実態調査」と「会員満足度アンケート調査」を実施。ACAP研究所による成果報告会を開催し、研究成果を発信した。

カスタマーハラスメント対策に向けた支援としてACAPホームページに特設ページを設け、例会や交流会においてもテーマとして取り上げた。また、研修や事業者相談事業、講師派遣などを積極的に実施した。

2024年度は、会員及び会員企業や関係団体等のご協力のもと、活動の内容充実と新たな企画の展開を図った。会員の資質向上や会員満足度を重要視しつつ、公益社団法人として社会課題に目を向け、消費者志向経営の推進を図った1年であった。

事業別報告

1. 会員への提供価値の一層の推進

(1) 例会、セミナー等の開催

- ・東京例会9回、大阪例会8回、中部地区例会2回、福岡オープン例会1回開催
- ・消費者対応部門の基礎知識や企業事例等を学ぶ「新入会員研修会」（東京4回、大阪2回）
- ・新春講演会を開催（1月 東京、大阪）
- ・消費者対応部門に所属する女性の活躍を目指す「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

- ・東京10グループ、大阪3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
- ・東京1グループ、大阪4グループの業種交流会を定期開催

(3) 施設見学会

- ・アスクル、イケア・ジャパン、TOTOミュージアムにて実施

(4) 若手プロジェクト

- ・若手・中堅社員のための消費者対応力強化研修としてサブスク研修を実施 全5回、10月～2月、ハイブリッド開催、オンデマンド配信

2. 公益目的事業としてのセミナー・研修の実施

(1) 企業向け研修の実施

①消費者対応部門の方を対象とした階層別のベーシック研修（東京6回、大阪1回）

- ・新任者研修、中堅者・二次対応者研修、管理者研修、新着任者不安解消研修（会場6回、WEB1回）

②消費者対応に関するスキルアップ研修（東京11回、大阪8回）

- ・Eメール文書作成研修、電話対応スキルアップ研修、高齢者対応研修、難渋クレーム法的対応研修、コーチングスキル習得の実践研修、カスタマーハラスメント対策研修 等（会場15回、WEB4回）

③ISO 10002/JIS Q 10002 お客様対応/苦情対応マネジメントシステムの普及に向けた研修

- ・逐条理解コース（2回）、導入準備コース（2回）、社内規程文書化コース（2回）、内部監査員養成コース（2回）、入門コース（4回）を開催（会場・WEB研修）
- ・再宣言コース、新任キーパーソンコース 動画コンテンツ提供によるオンデマンド実施

④事業者相談事業

- ・32回研修を実施

⑤カスタマーハラスメント対策研修プロジェクト

- ・仙台、新潟、名古屋、徳島、神戸、福岡にて研修を実施

⑥行政・団体等との共催セミナー

- ・2025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131名）

(2) 大学への講師派遣

- ・大学での単位講座としての ACAP 連携講座の実施
大東文化大学、立正大学、関西学院大学、神戸学院大学、同志社大学、目白大学 等
51回

(3) 行政、地方公共団体、消費者関連団体、事業者団体、企業等への講師派遣

- ・厚生労働省、経済産業省、東京都、千葉県、静岡県、山梨県、兵庫県、神戸市、消費者支援機構関西、国民生活センター、日本産業協会、日本共済協会、労働大学校 29回

3. 消費者啓発活動・交流活動の進化・深化

(1) 消費者啓発に関する資料展示

- ・全国41カ所の消費生活センター・教育機関等にACAP消費者啓発資料常設展示コーナーを設置・運営

(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

- ・東京都、大阪府、名古屋市、行政や地方公共団体が主催する消費生活展や消費者フェア等に参加
- ・「消費者の声を活かした製品パネル展示」はホームページ内でデジタルパネル化し、東京都消費生活総合センターで常設展示した他、東京都交流フェスタや大阪府消費者フェア等にて活用

- (3) 第40回2024年「ACAP 消費者問題に関する『わたしの提言』」の募集・表彰
・72作品の応募があり、1作品に最優秀賞「内閣府特命担当大臣賞」、
1作品に優秀賞「ACAP理事長賞」、3作品に入選を授与（1月）

(4) 交流活動の推進

① 行政、消費者関連団体等と交流、ネットワークを構築

- ・消費者庁との情報交換会（6月）
- ・国民生活センター相談情報部との交流会（6月）
- ・東海お客さま相談研修会との合同セミナー（7月）
- ・消費者関連法をテーマにした交流会（8月）
- ・カスタマーハラスメントをテーマにした交流会（9月）
- ・公益社団法人日本広告審査機構（JARO）との交流会（2月）
- ・消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会（10月）

② 行政、地方自治体、消費者関連団体、事業者団体等への委員派遣

- ・消費者庁、経済産業省、厚生労働省、国民生活センター、東京都、神奈川県、愛知県、大阪府、徳島県、横浜市、名古屋市、神戸市、千葉市、大阪市、日本規格協会、消費者教育支援センター等が主催する委員会や検討会に委員を派遣

4. 消費者志向経営の推進に向けた事業・支援

(1) 「ISO 10002/JIS Q 10002 お客様対応／苦情対応マネジメントシステム」の普及

- ・規格適合性審査と第三者意見書及び適合性評価報告書の発行（3社）
- ・自己適合宣言済企業情報交換会 11月（17社24名）

(2) 第10回「ACAP 消費者志向活動表彰」の募集・表彰

- ・15件の応募があり5活動に「消費者志向活動章」を授与（2月）

(3) 例会の未加入企業への公開

- ・東京2回（10月、2月）、福岡1回（11月）

5. 消費者問題に関する調査・研究

(1) ACAP研究所における研究活動

① 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さま対応の事例収集と分析、今後の可能性を研究
- ・裏に人のいないお客さま対応まで研究範囲を拡大し、取り組み企業へのインタビューを実施（2社）

② 消費者対応部門における高齢者対応研究会

- ・消費者対応部門における高齢者対応の現状と課題、対策を研究
- ・「高齢者が困っていること」への対応という視点から、施設等への訪問ヒアリングや高齢者を対象にアンケート調査を実施

③ CXイノベーション研究会

- ・消費者対応部門からのCXイノベーションの展開を研究
- ・ACAP が考える「CXイノベーション」のコンセプトを策定し、公表するとともに、企業の取組事例を収集し、CX イノベーションの要素と分類の整理を実施

(2) ACAP会員企業向け調査

- ・「企業における消費者対応体制に関する実態調査」を実施し、企業の消費者対応部門における最新動向の調査結果を公表（7月～8月）
- ・「会員満足度アンケート調査」を実施し、調査結果をACAP2025年度計画に反映（9月～10月）

(3) ACAP研究所成果報告

- ・3つの研究会の研究成果および「企業における消費者対応体制に関する実態調査」調査結果について成果報告会を開催（12月）

(4) 消費者庁新未来創造戦略本部、徳島県との情報交換

- ・「高齢化やテクノロジーの進展等を見据えた消費者保護に関する官民共創ラウンドテーブル」に参加

第1回 高齢化やテクノロジーの進展等を見据えた消費者保護（11月）

第2回 AIを活用した消費者保護の可能性（1月）

6. 広報活動の推進と内外への情報発信

(1) 社会に対する情報発信強化

- ・SNS プロジェクト Instagram&Facebook 6月～開始
- ・カスタマーハラスメント特設ページをホームページに開設・研修案内やコラムを掲載
- ・優れた消費者志向経営を行う企業トップへのインタビュー記事「消費者志向トップインタビュー」を年2回ホームページ一般ページに掲載
- ・調査・研究成果をホームページの掲載などを通して对外発表
- ・ニュースリリースの配信 9回
- ・企業や一般の方に向けた広報活動の強化としてプレスリリースの配信サービスを活用

(2) パブリックコメントの発信 3件

- ・「消費者基本計画工程表改定素案」に関する意見
- ・「第5期消費者基本計画素案」に関する意見
- ・「東京都カスタマーハラスメント防止条例（仮称）の基本的な考え方」への意見

(3) 会員向け情報発信・情報提供

- ・会員向け情報サイト「FORUM」での情報発信 月1回
- ・専務理事のメールニュース 行政・消費者関連団体情報の提供 月1回配信

(4) ホームページ改修に向けて

- ・2027年度に実施するホームページの改修費用として、2024年度より計画的に積み立てを開始

7. 持続可能な活動基盤への変革

(1) 公益社団法人として、会員企業の不祥事に対する対応を検討

- ・会員規程 第5条（説明要請に応じる責務）「正会員は、所属する企業等が重大な消費者問題を惹起した場合等で、理事会から説明要請があった時は原則としてこれに応じることとする」を追記し、改訂

(2) 外部理事・外部監事の検討

- ・2025年度からの外部理事・外部監事導入に向けて検討を実施

以上