

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

2024（令和6）年度
(2024年4月～2025年3月)

事業活動記録



I ACAP の現況・・・1

1. 会員の状況・・・1
2. 財務状況・・・1
3. 外部委員等・・・1
4. 後援・協賛・・・2

II 組織運営・・・3

1. 定時総会・・・3
2. 理事会・・・3
3. 監査等・・・4

III 事業活動・・・5

1. 消費者問題に関するセミナー事業・・・5

- ◇シンポジウム・オープン講座・・・5
- ◇行政・団体等との共催講座・・・5
- ◇出前講座・・・6
- ◇講師派遣・・・8
- ◇企業向けセミナー＜消費者対応部門向け実務研修＞10
- ◇ 〃 ＜ISO 10002/JIS Q 10002 普及のための研修＞・・・15

2. 消費者問題に関する啓発展示事業・・・17

- ◇常設展示コーナー・啓発資料の提供・・・17
- ◇消費者啓発展への出展・参加・・・17

3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業 17

- ◇研究会の開催・・・17
- ◇研究調査にもとづく報告書等の作成、消費者関連情報の配信・・・17
- ◇消費者行政・消費者団体・海外団体等との交流事業・・・17
- ◇外部会合への委員等派遣・・・19
- ◇ホームページでの情報提供・・・21

4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業・・・21

- ◇消費者庁消費者支援功労者表彰・・・21
- ◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表彰・・・21
- ◇ACAP 消費者志向活動表彰・・・22

5. 消費者志向経営のための支援事業・・・22

- ◇ISO/JIS Q 10002 普及のための活動・・・22
- ◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談 22

6. 会員の資質向上のための事業・・・22

- ◇例会・・・22
- ◇自主研究会・業種交流会・・・25
- ◇会員交流・・・26
- ◇会員対象研修・・・27
- ◇施設見学会・・・28
- ◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム・28

7. 広報・情報発信活動・・・29

- ◇ニュース・リリース・・・29
- ◇メディア・リレーション・・・29
- ◇会員向けメールニュース配信・・・29
- ◇FORUM 記事更新（会員向け）・・・30
- ◇一般向け情報発信・・・30
- ◇公式見解、パブリックコメント発信・・・30

8. その他組織別活動・・・30

- ◇東西執行会議等・・・30
- ◇役員等研修会・・・30
- ◇各組織 会議・・・31
- ◇プロジェクト他・・・31

IV 付表・・・

ACAP2024 年度記事掲載リスト・・・32

ACAP2024 年度役員・執行体制・・・33

ACAP2024 年度組織図・・・35

I ACAP の現況

1. 会員の状況

(人・社)

[時点]	正会員	社数	個人会員	特別会員	一般会員	賛助会員	全会員数
2024/4/17	620	481	78	2	39	0	739
2024/5/22	621	483	77	2	41	0	741
2024/6/19	621	483	76	2	41	0	740
2024/7/17	622	483	76	1	41	0	740
2024/8/21	622	483	76	1	41	0	740
2024/9/18	623	483	77	1	40	0	741
2024/10/16	624	483	77	1	40	0	742
2024/11/20	626	485	79	1	40	0	746
2024/12/18	629	488	79	1	41	0	750
2025/1/22	629	488	80	1	43	0	753
2025/2/19	629	488	80	1	44	0	754
2025/3/19	635	490	81	1	43	0	760

2. 財務状況

2024 年度は、事業活動収支▲5,757 千円の年初予算でスタートした。収入面では、会員数の減少による会費収入減▲412 千円があったが、研修事業や事業者相談事業、講師派遣などの事業収入 31,643 千円(対年初予算+6,235 千円)があり、最終的に 107,284 千円の収入(対予算+6,655 千円)となった。支出面では、家賃保証に伴う費用として 881 千円が発生したものの、事業活動費の削減 6,675 千円により、最終的に 99,933 千円の支出(対予算▲6,453 千円)となった。この結果、事業活動収支差額は 7,351 千円(対年初予算+13,107 千円)となった。毎月の月次進捗の確認や現預金残高の照合などに加え、期中に組織別活動・予算の期央見直しを行うとともに、定期的に決算着地見込みを理事会・監事会で共有するなど予算管理を徹底した。

<主な財務数値>

- ・一般正味期末財産 67,258,845 円(前年度比 6,650,183 円増)
- 資産合計 77,187,828 円(前年度比 7,605,977 円増)
- 負債合計 9,928,983 円(前年度比 955,794 円増)
- ・当期経常増減額 6,790,636 円

3. 外部委員等 *活動実績は、Ⅲ 事業活動 3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業 ◇外部会合への委員等派遣に記載

- 坂田祥治 理事長
 - ・経済産業省 日本産業標準調査会 臨時委員(消費生活技術専門委員会)
 - ・国民生活センター 特別顧問
- 齊木茂人 専務理事
 - ・消費者教育支援センター 消費者教育教材資料表彰委員会 委員
 - ・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員
 - ・厚生労働省 令和 6 年度総合的ハラスメント防止対策企画委員会 委員
 - ・独立行政法人労働政策研究・研修機構 研修事業有識者懇談会 委員
 - ・東京都 カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議 委員
 - ・東京都 消費生活対策審議会 委員
 - ・徳島県 持続可能な社会を目指した国際連携ネットワーク 会員
 - ・徳島県 「エシカル甲子園 2024」審査委員会 委員
 - ・全日本冠婚葬祭互助協会 裁定審査会及び倫理審査会及びプライバシーマーク審査会 委員
 - ・全日本トラック協会 引越事業者優良認定制度運営委員会 委員
 - ・日本規格協会(経産省委託) サービス標準化ワーキンググループ 委員
- 石原一秀 理事
 - ・三重県 カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会 委員
 - ・名古屋市 消費生活審議会 専門委員
- 植村知佐子 理事
 - ・大阪府 食の安全安心推進協議会 委員
 - ・堺市 消費生活審議会 委員
 - ・関西消費者協会 評議員
- 新川隆弘 理事
 - ・大阪府 消費者保護審議会 委員
 - ・大阪府 消費者フェア 2024 実行委員 副委員長
 - ・高槻市 健康たかつき 21 ネットワーク 構成員

竹澤英之 理事	・日本弁護士連合会 消費者教育推進懇談会
佐藤雄一郎	・消費者庁 消費者教育推進会議 委員
ACAP 研究所所長	
佐藤喜次	・消費者庁 高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会 構成員
ACAP 研究所副所長	
坂倉忠夫 顧問	・消費者庁 新未来創造戦略本部客員アドバイザー ・消費者庁 新未来創造戦略本部「新未来ビジョン・フォーラム」 フェロー ・昭和女子大学専門職大学院教育課程連携協議会 委員
村井正素 顧問	・消費者庁 第5期消費者基本計画の策定に向けた有識者懇談会 委員 ・消費者教育支援センター 理事
新居由莉 執行委員	・大阪府 消費者フェア 2024 実行委員 ・大阪市 消費者保護審議会 委員 ・大阪市 消費者保護審議会・苦情処理部会 委員
相澤和子 執行委員	・全日本トラック協会 引越事業者優良認定制度審査委員会 委員
大岡博幸 執行委員	・愛知県 高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議 委員 ・名古屋市 令和6年度名古屋市消費生活フェア開催委員会 副会長 ・岐阜市 消費者教育推進地域協議会 委員
笠井浩二 執行委員	・福岡市 消費生活審議会 委員
木所美和子 執行委員	・日本海事協会 公平性委員会・不服処理委員会 委員
高田かおり 執行委員	・神奈川県 消費生活審議会 委員
花田昌士 執行委員	・横浜市 消費生活審議会 委員 ・横浜市 消費生活総合センター消費者支援に関する連携推進会議 委員 ・東京都 消費生活総合センター運営協議会 委員
藤谷博子 執行委員	・福岡県 消費生活審議会 委員
石川純子 会員	・国民生活センター 紛争解決委員会 委員
加藤高幸 会員	・愛知県 消費生活審議会 委員
神宮宇慎 会員	・奈良県 消費生活審議会 委員
成田憲治 会員	・西宮市 消費生活審議会 委員
中村友妃子 会員	・民間総合調停センター 15周年記念行事検討プロジェクトチーム 委員
長谷川公彦 会員	・日本規格協会 品質マネジメントシステム規格国内委員会 委員 ・日本規格協会 品質マネジメントシステム JIS 原案作成委員会 委員
平井大生 会員	・浜松市 消費者教育推進地域協議会 委員
村木幸江 会員	・千葉市 消費生活審議会 委員
山内聖子 会員	・兵庫県 県民生活審議会 委員 ・神戸市 消費生活会議 委員
曾良智恵 事務局長	・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員 ・日本規格協会(経産省委託) ISO/COPOLCO(消費者政策委員会)国内委員会 委員

4. 後援・協賛

5/17-5/29	大阪府立中央図書館 ACAP 消費者啓発展に協力
8/1	国民生活センター「令和6年度 消費者問題に関する企業向けセミナー第1回」を後援
9/6	国民生活センター「令和6年度 消費者問題に関する企業向けセミナー第2回」を後援
10/7	日本規格協会「標準化と品質管理全国大会 2024」を協賛
10/12	名古屋市消費生活フェアに協力
11/22	国民生活センター「令和6年度 消費者問題に関する企業向けセミナー第3回」を後援
12/20	国民生活センター「令和6年度 消費者問題に関する企業向けセミナー第4回」を後援
1/14-3/28	消費者教育支援センター「消費者教育教材資料表彰 2025」を後援
1/15	九州経済産業局「BtoC 市場の好循環推進セミナー」を後援
1/26	目白大学 地域フォーラム テーマ「豊かな社会の実現と企業価値の創造とは」を後援
2/15	兵庫県、一般社団法人ひょうご大学生支援機構 (HUSSO) 主催「私たちの選択が未来を変える！」 消費者(大学生等)・事業者・行政による3者ワークショップを後援
2/20-2/21	CCAJ「コンタクトセンター・セミナー2025」を後援

II 組織運営

1. 定時総会

5/17

2024 年度定時総会 於：明治安田ホール丸の内（会場・WEB 併用）

〔委任状提出：402 名（有効委任状 453 名 - 第 1 部会場出席者数 51 名）〕

〔当日参加 会場：76 名（正会員 57 名 個人会員 11 名 一般会員 1 名

会員企業の方 3 名 マスコミ 4 名） WEB（第 2 部、第 3 部からの参加者含む）：83 名〕

<第 1 部 2024 年度定時総会>

- ・開会挨拶
- ・議長指名
- ・議事録署名人選任
- ・議事 第 1 号議案 2023 年度事業報告
- 第 2 号議案 2023 年度決算報告及び監査報告
- 第 3 号議案 2024 年度事業計画
- 第 4 号議案 2024 年度収支予算
- 第 5 号議案 役員選任

<第 2 部 2024 年度体制発表等>

- ・2024 年度役員体制発表
- ・理事長挨拶等

<コーヒーブレイク・名刺交換会>

<第 3 部 記念講演会>

- ・講演「経営破綻からの再生へ」
講師 岩倉昌弘氏（クラシエ 代表取締役社長執行役員）
- ・閉会挨拶

2. 理事会

*入退会・会計報告、執行組織報告、月次事業報告（理事長、専務理事の業務報告含む）等は、毎回実施。主な事案は、以下の通り。

4/17

2024 年度総会付議事項（2023 年度事業報告、同決算報告、2024 年度事業計画、同収支予算、役員選任）、定時総会の運営について、2024 年度理事会重点検討課題について、第 10 回 2024 年消費者志向活動表彰の運営について、中部地区オープン例会開催について、ホームページセキュリティとカスタマーハラスメント特集ページについて、各プロジェクト（若手PJ、カスタマーハラスメント対策研修PJ、SNSPJ）進捗報告及び 2024 年度計画について 等

5/17

〔総会後理事会〕2024 年度理事長・専務理事選定、2024 年度役員体制・理事会構成

5/22

2024 年度役員報酬について、定時総会総括、ACAP からの一斉配信メールについて、各プロジェクト（若手PJ、カスタマーハラスメント対策研修PJ、SNSPJ）進捗報告、2024 年度「企業における消費者対応体制に関する実態調査」実施について、特別例会の実施について 等

6/19

理事会・集中討議

定時総会アンケート結果、2024 年度「企業における消費者対応体制に関する実態調査」実施に向けて進捗報告、一斉配信メールシステムの導入、消費者庁幹部と会員企業役員との懇談会について 等

7/17

交流活動に関する報告、福岡オープン例会開催概要報告、CX イノベーションの定義等ホームページでの周知について、ACAP 研究所研究成果報告会開催について、東京自主研究会 11 グループ解散、「消費者の声を活かした製品・サービス・パネル展示」運用ルール改訂 等

8/21

決算着地見通し、監事会報告、理事会重点検討課題のうち財政基盤の再構築（事業・組織の見直し）について、会員満足度調査最終案、自主研究会運営ルール遵守に向けて確認 等

9/18

理事会・集中討議

東京都最低賃金引上げに伴う謝金額の変更（謝金規程改定）、ISO10002 事業グループ所管の規程類改定、「暮らしのおすすめ情報」運用ルール変更、新春講演会（東京）講師決定等 /〔集中討議〕2024 年度理事会重点検討課題について意見交換 等

10/16

消費者支援功労者表彰候補者推薦者決定、事業者相談事業グループ所管の規程改訂、2024 年度理事会重点検討課題方針決定、2025 年度西日本支部例会開催方針報告、2025 年度運営基本方針・重点検討課題の検討、消費者庁幹部と会員企業役員との懇談会報告、東京・大阪 新春講演会&賀詞交歓会実施概要決定 等

11/20

会員規程、会員倫理規程の見直し、2025 年度運営基本方針について、2025 年度重点検討課題について、2024 年度決算着地見通し、ACAP 研究所「企業における消費者対応体制に関する実態調査」

	結果報告及び「会員満足度調査」結果報告 等
12/18	2025 年度運営基本方針(案)について、2024 年度期央の決算着地見通しについて、消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集の選考結果、消費者志向活動表彰の選考結果、西日本支部組織の見直し 等
1/22	2025 年度運営基本方針案について、2025 年度各組織の事業計画案と予算案について、2025 年度役員等推薦について、消費者志向経営トップセミナーについて、2025 年度定時総会・議決権行使方法について 等
2/19	2025 年度事業計画案について、2025 年度各組織の事業計画案と予算案について、2025 年度役員等立候補・推薦状況報告、2025 年度役員等研修会について、新春講演会&賀詞交歓会概況報告 等
3/19	2025 年度運営体制（執行委員体制）について、2025 年度運営基本方針・事業計画最終案について、2025 年度組織別活動計画・予算最終案について、2025 年度体制（ACAP 研究所、ISO10002 事業グループ、事業者相談事業グループ、全員活躍推進事業グループ）について、2024 年度事業報告案について、創立 45 周年記念式典について、第 41 回 2025 年「わたしの提言」募集テーマ 等

3. 監査等

税理士による監査	4/11、5/13、6/12、7/10、8/13、9/11、10/11、11/13、12/12、1/16、2/3、3/11
監事による監査	4/17、5/22、6/19、7/17、8/21、9/18、10/16、11/20、12/18、1/22、2/12、3/19
監事会	4/19、7/29、10/18、2/3

Ⅲ 事業活動

1. 消費者問題に関するセミナー事業

◇シンポジウム・オープン講座

- 12/16 WEB 開催 ACAP 研究所成果報告会 於：産業能率大学代官山キャンパス [参加 108 名]
- ・「会員満足度調査」報告会（正会員・個人会員対象）
講師 佐藤雄一郎（ACAP 研究所所長 産業能率大学）
 - ・主催者挨拶、ACAP ならびに ACAP 研究所の活動の紹介
挨拶 原弘行（ACAP 研究所担当理事 ユニ・チャーム）
説明 佐藤雄一郎（ACAP 研究所所長 産業能率大学）
 - ・講演 1 ACAP「企業における消費者対応体制に関する実態調査」
講師 佐藤雄一郎（ACAP 研究所所長 産業能率大学）
 - ・講演 2「リモートやアバターによるお客様対応」
講師 中野信行（グローバル・メディア情報研究会リーダー 個人会員）
 - ・講演 3「超高齢社会におけるお客さま対応の現状と課題」
講師 名取哲郎（消費者対応部門における高齢者対応研究会リーダー
日経 BP 読者サービスセンター）
 - ・講演 4「『ACAP が考える CX および CX イノベーション』のコンセプトと要素」
講師 久保秀哉（CX イノベーション研究会リーダー 第一フロンティア生命保険）
 - ・講演 5「消費者志向経営に関する取り組み状況とその効果」
講師 佐藤雄一郎（ACAP 研究所所長 産業能率大学）
 - ・まとめ、閉会挨拶 佐藤喜次（ACAP 研究所副所長 個人会員）
- 1/15 新春講演会&賀詞交歓会（東京）
於：日本教育会館一ツ橋ホール [参加 新春講演会 116 名 賀詞交歓会 111 名]
- ・新年挨拶 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
 - ・講演「サラヤの経営とブルーオーシャン・ドーム」
講師 更家悠介氏（サラヤ 代表取締役社長）
 - ・第 40 回 2024 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」表彰式
※詳細は、4. 消費者問題に関する提言事業・表彰事業◇「消費者問題に関するわたしの提言」募集・表彰の項に記載
 - ・賀詞交歓会
主催者挨拶 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
来賓挨拶 新井ゆたか氏（消費者庁 長官）
乾杯発声 山田昭典氏（国民生活センター 理事長）
 - ・閉会挨拶 齊木茂人（専務理事）
- 1/24 新春講演会&賀詞交歓会（大阪）
於：OMM ビル・錦城閣 [参加 新春講演会 60 名 賀詞交歓会 36 名]
- ・新年挨拶 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
 - ・来賓挨拶 黒木理恵氏（消費者庁 審議官 新未来創造戦略本部次長）
 - ・講演「新未来創造戦略本部の取組と消費者法制度のパラダイムシフト」
講師 黒木理恵氏（消費者庁 審議官 新未来創造戦略本部次長）
 - ・講演「“お客様の喜ぶ顔が見たい” ネスレ日本の挑戦」
講師 深谷龍彦氏（ネスレ日本 代表取締役社長兼 CEO）
 - ・閉会挨拶 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
 - ・賀詞交歓会
- ◇行政・団体等との共催講座
- 7/11 2024 ACAP・東海お客さま相談研修会合同セミナー
於：アイリス愛知 [参加 67 名（ACAP 側 3 名）]
- ・開会挨拶（ACAP 活動紹介・東海お客さま相談研修会活動紹介）
 - ・講演「『食の感動で、この星を満たせ。』
～世界中で唯一無二の日本発グローバルフードカンパニーを目指して～」
講師 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
- 2/4 2025 消費者志向経営トップセミナー 共催：消費者庁 日本経済団体連合会
於：経団連会館 国際会議場 [参加 131 名]

- ・主催者挨拶 鳩山二郎氏（内閣府副大臣）
 - ・講演「食の感動で、この星を満たせ」
講師 栗田貴也氏（トリドールホールディングス 代表取締役社長兼 CEO）
 - ・コーヒブレイク・名刺交換会
 - ・パネルディスカッション「消費者と事業者との双方向コミュニケーション」
コーディネーター 柿野成美氏（法政大学大学院 准教授）
パネリスト 増田悦子氏（全国消費生活相談員協会 理事長）
石井智康氏（石井食品 代表取締役社長執行役員）
藤本武士氏（消費者庁 政策立案総括審議官）
坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
 - ・閉会挨拶 正木義久氏（日本経済団体連合会 ソーシャル・コミュニケーション本部長）
- 第10回 ACAP 消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」表彰式
※詳細は、4. 消費者問題に関する提言事業・表彰事業◇消費者志向活動表彰 募集・表彰の項に記載
※会場内で、消費者庁の展示、ACAP 消費者の声を活かした製品・サービスパネル展示、ISO 10002 紹介展示を実施
※終了後、登壇者、消費者庁幹部、ACAP 会員企業役員等で、懇親交流会を開催

◇出前講座

- 大東文化大学・公益社団法人消費者関連専門家会議連携講座（前期）
- 4/18 テーマ「ACAP の活動と SDGs の達成につながる消費者志向経営の推進」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 4/25 テーマ「キャッシュレス決済の進展とクレジットカード」
講師 相良伊織氏（三井住友カード）
- 5/2 テーマ「We Care More 世界を変える心づかいを ポーラお客さま相談室から豊かな時間をお届けします」
講師 富永利江（会員 ポーラ）
- 5/9 テーマ「VOC を起点とした全社横断の挑戦」
講師 宇藤啓（会員 ローソン）
- 5/16 テーマ「サラヤの SDGs への取り組みについて」
講師 新川隆弘（理事 サラヤ）
- 5/23 テーマ「ウェルビーイング（よりよく生きる）に貢献する『なくてはならない保険会社グループ』へ」
講師 小林治夫（執行委員 住友生命保険）
- 5/30 テーマ「ミツカングループ 未来ビジョン宣言に込めた想い」
講師 石原一秀（理事 Mizkan）
- 6/6 テーマ「お客さまの声を中心に、消費者志向を醸成する活動」
講師 穂坂優子（理事 ニッポン）
- 6/13 テーマ「アキレス株式会社における“社会との共生・顧客起点”」
講師 堀渕茂（執行委員 アキレス）
- 6/20 テーマ「クラシエ株式会社の事業紹介とお客さま相談室と商品とのかかわり」
講師 落合典子（会員 クラシエ）
- 6/27 テーマ「キリングループの CSV 社会とともに成長するために」
講師 鈴木淑子氏（キリンホールディングス）
- 7/4 テーマ「意外と身近なイカリ消毒～社会を支える縁の下での力持ち～」
講師 新居由莉（執行委員 イカリ消毒）、太田早紀氏（イカリ消毒）
- 7/11 テーマ「お客様に寄り添ってきた『ちふれ』が目指すべき消費者志向経営」
講師 山田真司（執行委員 ちふれホールディングス）
- 7/18 テーマ「ハウス食品の消費者志向経営の取り組みと企業活動」
講師 上原真紀子（会員 ハウス食品）
- 7/25 テーマ「女性活躍推進の現状と課題」
講師 女性活躍推進部会
- 大東文化大学・公益社団法人消費者関連専門家会議連携講座（後期）
- 9/19 テーマ「サラヤの SDGs への取り組みについて Vol. 2」
講師 新川隆弘（理事 サラヤ）
- 9/26 テーマ「第一生命の消費者志向経営と社会・未来への責任を果たす取り組み」
講師 東寿子（第一生命保険 執行委員）

10/3	テーマ「おいしく食べて始めよう今日からできる「SDGs」 Supported by kikkoman」 講師 福島寛之（執行委員 個人会員）
10/10	テーマ「アスクルの企業概要とお客様対応に関して」 講師 御調一良（執行委員 アスクル）
10/17	テーマ「高齢のお客さまが『もたもたする』のを許容できる社会に」 講師 名取哲郎（ACAP 研究所主任研究員 日経 BP 読者サービスセンター）
10/24	テーマ「ニッポンハムグループの食育の取組について」 講師 宮本雅宏（会員 日本ハム）
10/31	テーマ「キャッシュレス決済の進展と社会変化への対応」 講師 松枝美雪氏（三井住友カード）
11/7	テーマ「お客さま対応業務をしてみて感じたこと」 講師 葛西理恵（執行委員 シーボン）
11/21	テーマ「動物と人間の共生社会の実現に向けて」 講師 一戸優（執行委員 イオンペット）
11/28	テーマ「BEAUTY INNOVATIONS FOR A BETTER WORLD 自分らしく豊かに生きる【美の力とお客さまの声】」 講師 永井幸恵氏（資生堂ジャパン）
12/5	テーマ「アミカテラの SDGs への取組」 講師 増田厚司氏（アミカテラ）
12/12	テーマ「TOTO グループの SDGs への貢献について」 講師 土田敦久（執行委員 TOTO）
12/19	テーマ「生活者の声を活かした花王の ESG よきモノづくり」 講師 市川裕佳子氏（花王）
1/9	テーマ「東京電力グループにおける福島復興の取り組みと事業戦略」 講師 立石洋一（執行委員 東京電力エナジーパートナー）
1/16	テーマ「東京ミッドタウン 経年優化の街づくり」 講師 小野田和弘（会員 東京ミッドタウンマネジメント）
	■立正大学・公益社団法人消費者関連専門家会議連携講座
9/21	テーマ「高齢のお客さまが『もたもたする』のを許容できる社会に」 講師 名取哲郎（ACAP 研究所主任研究員 日経 BP 読者サービスセンター）
9/28	テーマ「第一生命の消費者志向経営と社会・未来への責任を果たす取組み」 講師 東寿子（執行委員 第一生命保険）
10/5	テーマ「アミカテラの SDGs への取り組み」 講師 増田厚司氏（アミカテラ）
10/12	テーマ「ミツカン未来ビジョン宣言に込めた想い」 講師 石原一秀（理事 Mizkan）
10/19	テーマ「社会と企業が共に歩む 〜サステナブルな未来のためのコミュニケーション〜」 講師 元芳晃子氏（イカリ消毒）
10/26	テーマ「キャッシュレス決済の進展とクレジットカードビジネス」 講師 堀慎太郎氏（三井住友カード）
11/9	テーマ「女性活躍の現状と課題」 講師 女性活躍推進部会
11/13	テーマ「製品開発からアフターサービスまで」 講師 小川錠太氏（グループセブジャパン）
11/30	テーマ「サラヤの SDGs への取り組みについて」 講師 新川隆弘（理事 サラヤ）
12/7	テーマ「キリングループの CSV 社会とともに成長するために」 講師 鈴木淑子氏（キリンホールディングス）
12/14	テーマ「アスクルの企業概要とお客様対応に関して」 講師 御調一良（執行委員 アスクル）
12/21	テーマ「動物と人間の共生社会の実現に向けて」 講師 一戸優（執行委員 イオンペット）
1/4	テーマ「ACAP の活動と SDGs の達成につながる消費者志向経営の推進」 講師 齊木茂人（専務理事）
1/11	テーマ「We Care More 世界を変える心づかいを ポーラお客さま相談室から豊かな時間をお届けします」 講師 富永利江（会員 ポーラ）

▣その他の大学・学校

- 5/14 目白大学社会学部地域社会学科 社会課題とビジネス～企業の取り組み①
テーマ「We Care More 世界を変える心づかいを ポーラお客さま相談室から豊かな時間をお届けします」
講師 富永利江（会員 ポーラ）
- 5/21 目白大学社会学部地域社会学科 社会課題とビジネス～企業の取り組み②
テーマ「キャッシュレス決済の進展とクレジットカードビジネス」
講師 相良伊織氏（三井住友カード）
- 6/4 関西学院大学経済学部「経済事情E」
テーマ「企業の消費者対応」
講師 植村知佐子（理事 コンシェルジュ）

◇講師派遣

- 5/9 労働政策研究・研修機構 第1回公共職業安定所課長・統括職業指導官研修
テーマ「カスタマーハラスメントに対する対応について」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 5/23 労働政策研究・研修機構 第2回公共職業安定所課長・統括職業指導官研修
テーマ「カスタマーハラスメントに対する対応について」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 6/6 労働政策研究・研修機構 第3回公共職業安定所課長・統括職業指導官研修
テーマ「カスタマーハラスメントに対する対応について」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 6/8 公益社団法人神奈川県看護協会研修
テーマ「2024 年度訪問看護マネジメント研修 ～みんなでカスタマーハラスメント対策を～」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 6/17 青年消費者問題研究会
テーマ「カスタマーハラスメント防止対策における昨今の状況」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 6/20 労働政策研究・研修機構 第4回公共職業安定所課長・統括職業指導官研修
テーマ「カスタマーハラスメントに対する対応について」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 6/24 京都市（コンシューマーズ京都）大学コンソーシアム京都・単位互換科目「消費者問題 2024」
テーマ「消費者と企業の対話から」
講師 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
- 7/10 千葉県委託事業「多様な働き方推進事業」企業向けセミナー
テーマ「カスタマーハラスメント対策 ～カスハラ判断基準とは？従業員を守るためにできること～」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 7/10 日本産業協会お客様対応専門員（CAP） 2024 年度 CAP 資格ブラッシュアップセミナー
テーマ「カスタマーハラスメントに対する各界の動きと現状の課題」
講師 高田かおり（執行委員 大授総合研究所）
- 7/12 労働政策研究・研修機構 第5回公共職業安定所課長・統括職業指導官研修
テーマ「カスタマーハラスメントに対する対応について」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 7/26 労働政策研究・研修機構 第6回公共職業安定所課長・統括職業指導官研修
テーマ「カスタマーハラスメントに対する対応について」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 8/7 神戸市消費生活センター 夏休みこども生活講座
テーマ「ボルネオ島のいきものとその暮らしについて学んでみよう」
講師 中西宣夫氏（サラヤ）
- 9/10 日本共済協会講演会
テーマ「顧客と事業者のコミュニケーション～未来予測と今後の方向性～」
講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 9/24 文京区職員研修
テーマ「カスタマーハラスメント研修」
講師 齊木茂人（専務理事）

- 10/9 消費者支援機構関西 (KC's) 双方向コミュニケーション研究会 第1回研究会
テーマ「消費者の声を活かした製品開発」
講師 金子裕一 (会員 ミズノ)
- 10/17 ZJ 協会研修
テーマ「カスタマーハラスメント対策研修」
講師 齊木茂人 (専務理事)
- 10/24 神戸学院大学「現代の社会 (消費者とリスク)」
テーマ「トリドールの考える消費者志向経営」
講師 大下浩平 (執行委員 トリドールホールディングス)
- 10/25 厚生労働省食品衛生監視員研修
テーマ「カスタマーハラスメント対策～事前準備と発生時の対応～」
講師 齊木茂人 (専務理事)
- 11/12 静岡県人権同和対策室
テーマ「カスタマーハラスメント対策セミナー ～実践的に学ぶ、事前準備と発生時の対応～」
講師 齊木茂人 (専務理事)
- 11/19 東京都カスハラシンポジウム 令和6年ハラスメント防止対策推進事業 (動画提供)
テーマ「事業者としてのカスハラ対策への取り組み」
パネリスト 齊木茂人 (専務理事)
- 11/26 山梨県県民生活センター 令和6年度やまなし消費者志向経営セミナー
テーマ「消費者志向経営とエシカル消費～事業者と消費者の共創・協働で築く持続可能な社会～」
講師 坂田祥治 (理事長 明治安田生命保険)
テーマ「消費者志向経営 紙おむつ再資源化に向けた取り組みについて」
講師 田中裕之 (会員 ユニ・チャーム)
- 11/29 消費者支援機構関西 (KC's) 双方向コミュニケーション研究会 第2回研究会
テーマ「トリドールの食の感動体験戦略」
講師 大下浩平 (執行委員 トリドールホールディングス)
- 12/2 神戸学院大学「現代の社会 (消費者問題)」
テーマ「お客様の声を改善に活かす取り組み」
講師 三田陽一 (執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス)
- 12/2 川崎市こども未来局保育・幼児教育部 (動画配信 12/16-12/23)
テーマ「保育所におけるカスタマーハラスメントへの対応を学ぶ」
講師 谷本清 (執行委員 個人会員)
- 12/5 日本産業協会お客様対応専門員 (CAP) 2024年度下期CAP資格ブラッシュアップセミナー
テーマ「高齢者・認知症のお客様対応」
講師 名取哲郎 (会員 日経BP読者サービスセンター)
- 12/16 京都市 (コンシューマーズ京都) 大学コンソーシアム京都・単位互換科目「消費者問題2024」
テーマ「消費者と企業の対話から」
講師 新川隆弘 (理事 サラヤ)
- 12/24 立正大学経済学部川村ゼミ
テーマ「経営課題としてのカスタマーハラスメントに対する未然防止策と実践的対応」
講師 齊木茂人 (専務理事)
- 1/15 九州経済産業局「BtoC市場の好循環推進セミナー」
テーマ「ベストプラクティス事例の紹介」
講師 笠井浩二 (執行委員 トップ保険サービス)
- 1/26 目白大学社会学部地域社会学科「第18回地域フォーラム」
テーマ「アキレスが取り組む「顧客起点」と社会との共生」
講師 堀渕茂 (執行委員 アキレス)
- 1/29 ラーニングイット Japan Customer Rage Study2025 白書公開ウェビナー
パネラー 齊木茂人 (専務理事)
- 1/30 愛知県第4回優良事業者育成セミナー
テーマ「ミツカングループ『未来ビジョン宣言』に込めた想い」
講師 石原一秀 (理事 Mizkan)
- 2/15 兵庫県・ひょうご大学生支援機構 消費者 (大学生等)・事業者・行政による
SDGs×消費者教育ワークショップ
テーマ「コクヨのインクルーシブデザインへの取り組み」

講師 山村隆 (会員 コクヨ)
 ワークショップ
 アドバイザー 新居由莉 (執行委員 イカリ消毒)、大下浩平 (執行委員 トリドールホールディングス)
 三田陽一 (執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス)
 金子裕一 (会員 ミズノ)、馬場新一 (執行委員 個人会員)

◇企業向けセミナー＜消費者対応部門向け実務研修＞

- 4/24 E メール文書作成研修＜実務者編＞ (東京) 於：TOTOTO プレゼンテーションホール [参加 28 名]
 ・お客さま満足の考え方
 ・お客さまの気持ちを読み取る
 ・Eメールの構成と作成のポイント
 ・お詫びメールの作成のポイント
 ・実践ワーク
 ・まとめ
 講師 石井ふじみ氏 (セゾンパーソナルプラス 講師)
- 4/24 WEB 研修 お客様対応部門 新着任実務者のための「不安解消研修」(大阪)
 於：ACAP 大阪事務所 [参加 16 名]
 ・講座1「わたしのお客さま対応・新着任時代 ～お客様対応部門に来てよかった～」
 講師 山野博之氏 (コンシェルジュ)、水竹浩氏 (久原本家グループ本社)
 ・講座2「お客様対応部門の機能と役割」
 講師 馬場寿浩 (執行委員 ピジョン)
 ・講座3 グループ討議
- 5/15 電話対応スキルアップ研修 (東京) 於：TOTOTO プレゼンテーションホール [参加 31 名]
 ・オリエンテーション
 ・CS マインドの醸成
 ・基本対応スキル
 ・コミュニケーションスキル
 ・ロールプレイング演習
 ・まとめ・質疑応答
 講師 石井ふじみ氏 (セゾンパーソナルプラス 講師)
- 5/29 新任者研修「お客さま対応の基本～お客さま相談室の実務から学ぶ～」(東京)
 於：TOTOTO プレゼンテーションホール [参加 27 名]
 ・開講・ガイダンス
 ・講座1「お客さま対応の基本」
 講師 葛西理恵 (執行委員 シーボン)
 ・講座2「知っておきたい！お客さま対応の法知識」
 講師 谷一暢樹 (執行委員 個人会員)
 ・講座3「苦情対応の基本と手順」
 講師 新田康人 (執行委員 個人会員)
 ・「アドバイザーに聞いてみよう！～みなさんのお悩みにお答えします～」
 アドバイザー 小川研 (執行委員 個人会員)、堀渕茂 (執行委員 アキレス)
 守谷昌志郎 (執行委員 個人会員)、酒井由香 (執行委員 ジーネクト)
 コーディネーター 谷本清 (執行委員 個人会員)
- 6/12 カスタマーハラスメント対策研修＜基礎編＞ (名古屋) 於：ウインクあいち会議室 [参加 9 名]
 ・開講・ガイダンス
 ・講座1「カスタマーハラスメントの判断と対応 ―お客さま対応の基本から組織体制まで―」
 ・講座2「不当要求・悪質クレーム類型別判断基準と対応のポイント
 ―グループワークを中心に学ぶ―」
 ・質疑応答
 講師 齊木茂人 (専務理事)
- 6/13 WEB 研修 電話対応スキルアップ研修 (大阪) 於：セゾンパーソナルプラス [参加 23 名]
 ・オリエンテーション
 ・CS マインドの醸成／基本対応スキル
 ・コミュニケーションスキル
 ・実践ロールプレイング

- ・まとめ
講師 中尾知子氏 (セゾンパーソナルプラス 主席講師)
- 6/14 高齢者対応研修 (東京) 於: TOTO プレゼンテーションホール [参加 24 名]
 - ・オリエンテーション
 - ・高齢化社会の現状を知る
 - ・高齢者の特性把握
 - ・高齢者対応法
 - ・まとめ
- 6/21 中堅層・二次対応者研修 (東京) 於: TOTO プレゼンテーションホール [参加 33 名]
 - 講師 唐澤理恵氏 (セゾンパーソナルプラス 講師)
 - ・開講・ガイダンス
 - ・講座1「お客さま対応の心構えと留意点 ―ファンを増やすお客さま対応業務!―」
 - 講師 守谷昌志郎 (執行委員 個人会員)
 - ・講座2「明日から役立つ実践講座 ―失敗事例に学ぶ こんなときどうする?―」
 - 講師 御調一良 (執行委員 アスクル)
 - ・グループ討議
 - アドバイザー 相澤和子 (執行委員 個人会員)、谷一暢樹 (執行委員 個人会員)
葛西理恵 (執行委員 シーボン)、新田康人 (執行委員 個人会員)
曾我昌子 (執行委員 個人会員)
川瀬真樹子 (執行委員 ゼンショーホールディングス)
- 7/3 カスタマーハラスメント対策研修<基礎編> (札幌)
→【中止】: 最少催行人員に満たず中止
- 7/18 カスタマーハラスメント対策研修<基礎編> (仙台) 於: フォレスト仙台会議室 [参加 4 名]
 - ・開講・ガイダンス
 - ・講座1「カスタマーハラスメントの判断と対応 ―お客さま対応の基本から組織体制まで―」
 - ・講座2「不当要求・悪質クレーム類型別判断基準と対応のポイント
―グループワークを中心に学ぶ―」
 - ・質疑応答
 - 講師 谷本清 (執行委員 個人会員)
- 7/23 E メール文書作成研修<対応管理者編> (東京) 於: TOTO プレゼンテーションホール [参加 22 名]
 - ・オリエンテーション
 - ・指導者としての心構え
 - ・E メール作成のポイント
 - ・お詫びメール作成のポイント
 - ・指導方法
 - ・指導ロールプレイング
 - ・まとめ・質疑応答
 - 講師 石井ふじみ氏 (セゾンパーソナルプラス 講師)
- 7/30 管理者研修 (東京) 於: TOTO プレゼンテーションホール [参加 29 名]
 - ・講座1「消費者対応部門のマネジャーの役割」
 - 講師 奥村直和 (執行委員 ブリヂストン)
 - ・講座2「押さえておきたい! お客さま対応の法知識」
 - 講師 酒井由香 (執行委員 ジーネクスト)
 - ・講座3「クレーム対応に必要な知識とスキル」
 - 講師 谷本清 (執行委員 個人会員)
 - ・アドバイザーに聞いてみよう!
 - アドバイザー 相澤和子 (執行委員 個人会員)、新田康人 (執行委員 個人会員)
守谷昌志郎 (執行委員 個人会員)、御調一良 (執行委員 アスクル)
 - コーディネーター 小川研 (執行委員 個人会員)
- 7/31 WEB 研修 メール文書作成研修<基礎編> (大阪) 於: セゾンパーソナルプラス [参加 25 名]
 - ・オリエンテーション
 - ・お客さま満足の考え方
 - ・お客さまの気持ちを読み取る
 - ・メールの構成と作成のポイント
 - ・実践ワーク

8/20	講師 中尾知子氏（セゾンパーソナルプラス 主席講師） カスタマーハラスメント対策研修（東京） 於：TOTO プレゼンテーションホール [参加 42 名] ・開講・ガイダンス ・講座1「カスタマーハラスメント対策 ー対応マニュアル作成ガイドー」 講師 新田康人（執行委員 個人会員） ・講座2「類型別判断基準と対応のポイント」 講師 谷本清（執行委員 個人会員） ・グループワーク アドバイザー 小川研（執行委員 個人会員）、御調一良（執行委員 アスクル） 久保秀哉（執行委員 第一フロンティア生命保険） 曾我昌子（執行委員 個人会員）、谷一 暢樹（執行委員 個人会員） 堀渕茂（執行委員 アキレス）、三木繁（執行委員 個人会員）
9/4	高齢者応対研修（大阪） 於：OMM ビル [参加 12 名] ・オリエンテーション ・高齢化社会の現状を知る ・高齢者の特性把握 ・高齢者対応法 ・高齢者対応への理解を深める ・高齢者のパーソナリティ類型 ・ケーススタディ ・まとめ、質疑応答 講師 中尾知子氏（セゾンパーソナルプラス 主席講師）
9/19	モニタリング・フィードバック研修（東京） 於：TOTO 大会議室 [参加 18 名] ・オリエンテーション ・オペレーター育成について ・モニタリング ・育成の推進について ・フィードバック ・まとめ、質疑応答 講師 藤木健氏（イースピリッツ パートナー講師）
10/8	新任者研修（東京） 於：TOTO プレゼンテーションホール [参加 22 名] ・開講・ガイダンス ・講座1「お客さま対応の基本」 講師 葛西理恵（執行委員 シーボン） ・講座2「知っておきたい！お客さま対応の法知識」 講師 御調一良（執行委員 アスクル） ・講座3「苦情対応の基本と手順」 講師 川瀬真樹子（執行委員 ゼンショーホールディングス） ・応対演習「学んだことを実践してみよう」 アドバイザー 小川研（執行委員 個人会員）、谷本清（執行委員 個人会員） 曾我昌子（執行委員 個人会員）、新田康人（執行委員 個人会員） 三木繁（執行委員 個人会員） コーディネーター 相澤和子（執行委員 個人会員）
10/11	カスタマーハラスメント対策研修＜基礎編＞（徳島） 於：リヴィング・ラボとくしま会議室 [参加 3 名] ・開講・ガイダンス ・講座1「カスタマーハラスメントの判断と対応 ーお客さま対応の基本から組織体制までー」 ・講座2「不当要求・悪質クレーム類型別判断基準と対応のポイント ーグループワークを中心に学ぶー」 講師 齊木茂人（専務理事）
10/18	WEB 研修 VOC 活用！応対履歴作成研修（大阪） 於：セゾンパーソナルプラス [参加 22 名] ・オリエンテーション ・応対履歴の重要性 ・わかりやすい文章の構成 ・ワーク実践

- ・質疑応答・まとめ
講師 中尾知子氏 (セゾンパーソナルプラス 主席講師)
- 10/29 電話対応スキルアップ研修 (東京) 於: TOT0 プレゼンテーションホール [参加 31 名]
 - ・オリエンテーション
 - ・CS マインドの醸成
 - ・基本対応スキル
 - ・コミュニケーションスキル
 - ・ロールプレイング演習
 - ・まとめ・質疑応答
- 10/31 講師 中尾知子氏 (セゾンパーソナルプラス 主席講師)
第1回若手・中堅社員のための消費者対応力強化研修
～消費者対応部門の若手・中堅層を対象としたオンラインサブスク研修～
於: 産業能率大学代官山キャンパス [参加 12 社]
 - ・講演「この研修で目指すゴール、消費者対応部門で求められていること、悩みの共有」
講師 坂田祥治 (理事長 明治安田生命保険)
コーディネート 佐藤雄一郎 (執行委員 産業能率大学)
- 11/8 中堅層・二次対応者研修 (東京) 於: TOT0 プレゼンテーションホール [参加 26 名]
 - ・開講・ガイダンス
 - ・講座1「お客さま対応の心構えと留意点 ーファンを増やすお客さま対応業務!ー」
講師 守谷昌志郎 (執行委員 個人会員)
 - ・講座2「明日から役立つ実践講座 ー失敗事例に学ぶ こんな時どうする?ー」
講師 御調一良 (執行委員 アスクル)
 - ・グループ討議「気づきを共有!お悩み解決」
アドバイザー 相澤和子 (執行委員 個人会員)、新田康人 (執行委員 個人会員)
葛西理恵 (執行委員 シーボン)、御調一良 (執行委員 アスクル)
小川研 (執行委員 個人会員)
- 11/8 カスタマーハラスメント対策研修<基礎編> (広島) 於: 第5 平勝ビル会議室 [参加 8 名]
 - ・開講・ガイダンス
 - ・講座1「カスタマーハラスメントの判断と対応 ーお客さま対応の基本から組織体制までー」
 - ・講座2「不当要求・悪質クレーム類型別判断基準と対応のポイント
ーグループワークを中心に学ぶー」
講師 齊木茂人 (専務理事)
- 11/19 弁護士が教える 難渋クレーム法的対応研修 (東京)
於: TOT0 プレゼンテーションホール [参加 30 名]
 - ・講演「悪質クレマーの見極め方、難渋クレームにしないための初期対応の重要性とポイント、交渉方法」
 - ・具体的事例の検討・討議(ケーススタディ)
 - ・質疑・応答
講師 岩永智士氏 (光風法律事務所 弁護士)
- 11/19 第2回若手・中堅社員のための消費者対応力強化研修
～消費者対応部門の若手・中堅層を対象としたオンラインサブスク研修～
於: 産業能率大学代官山キャンパス [参加 12 社]
 - ・講演「お客様対応部門で求められるスキル (全体像)」
講師 齊木茂人 (専務理事)
コーディネート 佐藤雄一郎 (執行委員 産業能率大学)
- 12/3 管理者研修 (東京) 於: TOT0 プレゼンテーションホール [参加 22 名]
 - ・講座1「消費者対応部門のマネジャーの役割」
講師 堀潤茂 (執行委員 アキレス)
 - ・講座2「押さえておきたい!お客さま対応の法知識」
講師 御調一良 (執行委員 アスクル)
 - ・講座3「クレーム対応に必要な知識とスキル」
講師 谷本清 (執行委員 個人会員)
 - ・パネルディスカッション「アドバイザーに聞いてみよう!」
回答者 小川研 (執行委員 個人会員)、守谷昌志郎 (執行委員 個人会員)
新田康人 (執行委員 個人会員)、曾我昌子 (執行委員 個人会員)

- コーディネーター 相澤和子（執行委員 個人会員）
- 12/6 弁護士が教える 難渋クレームの法的対応実践研修 ～ケーススタディを中心に～（大阪）
 於：OMM ビル [参加 11 名]
 ・なぜ今これほど「カスハラ」が問題となっているのか
 ・「悪質クレーム（カスハラ）」の見極め方
 ・クレーマーに対する初期対応
 ・クレーマーとの具体的交渉方法
 ・悪質クレームに対する対応方法 ～悪質クレーマーと峻別したら～
 ・具体的事例の検証（ケーススタディ）
 ・質疑応答・法律相談
 講師 新保輝氏（光風法律事務所 弁護士）
- 12/12 第3回若手・中堅社員のための消費者対応力強化研修
 ～消費者対応部門の若手・中堅層を対象としたオンラインサブスク研修～
 於：産業能率大学代官山キャンパス [参加 12 社]
 ・講演「消費者問題の歴史、消費者行政の概要 ～法令・制度面を中心に～」
 講師 曾田竜市氏（公正取引委員会）
 コーディネート 佐藤雄一郎（執行委員 産業能率大学）
- 1/28 第4回若手・中堅社員のための消費者対応力強化研修
 ～消費者対応部門の若手・中堅層を対象としたオンラインサブスク研修～
 於：産業能率大学代官山キャンパス [参加 12 社]
 ・講演「消費者対応部門での対応実践事例」
 講師 穂坂優子（理事 ニッポン）
 コーディネート 佐藤雄一郎（執行委員 産業能率大学）
- 1/30 WEB研修 CX向上！メール文書作成研修＜クレーム対応実践編＞（大阪）
 於：セゾンパーソナルプラス [参加 20 名]
 ・オリエンテーション
 ・CSとCXの違い
 ・お詫びメールのストーリーライン
 ・共感フレーズを考える
 ・お詫びメールに必要な丁寧な表現
 ・まとめ
 講師 中尾知子氏（セゾンパーソナルプラス 主席講師）
- 2/5 モニタリング・コーチング研修（大阪） 於：OMM ビル [参加 7 名]
 ・オリエンテーション
 ・モニタリング
 ・コーチング
 ・まとめ
 講師 中尾知子氏（セゾンパーソナルプラス 主席講師）
- 2/7 カスタマーハラスメント対策研修（東京） 於：TOTO プレゼンテーションホール [参加 34 名]
 ・開講・ガイダンス
 ・講座1「カスタマーハラスメント対策 一対応マニュアル作成ガイド」
 講師 谷本清（執行委員 個人会員）
 ・講座2「類型別判断基準と対応のポイント」
 講師 谷本清（執行委員 個人会員）
 ・グループワーク
 アドバイザー 小川研（執行委員 個人会員）、守谷昌志郎（執行委員 個人会員）
 相澤和子（執行委員 個人会員）、三木繁（執行委員 個人会員）
 谷一 暢樹（執行委員 個人会員）
- 2/13 高齢者対応研修（東京） 於：TOTO プレゼンテーションホール [参加 28 名]
 ・オリエンテーション
 ・高齢化社会の現状を知る
 ・高齢者の特性把握
 ・高齢者対応法
 ・まとめ
 講師 唐澤理恵氏（セゾンパーソナルプラス 講師）

- 2/20 第5回若手・中堅社員のための消費者対応力強化研修
～消費者対応部門の若手・中堅層を対象としたオンラインサブスク研修～
於：産業能率大学代官山キャンパス [参加 12 社]
・講演「消費者対応部門におけるキャリアと能力開発」
講師 佐藤雄一郎（執行委員 産業能率大学）
- 3/7 ロールプレイングで学ぶ 難渋クレーム対応実践研修 ～最新の実例に学ぶ今どきの難クレーム～（大阪）
於：OMM ビル [参加 11 名]
・グループ討議
・ロールプレイング実演
・ロールプレイング総括
・パネルディスカッション
アドバイザー 植村知佐子（理事 コンシェルジュ）
大原雅章（執行委員 サラヤ）、朝倉公治（執行委員 個人会員）
谷口幸子（執行委員 霧島酒造）、今中啓之（執行委員 カリモク家具）
城村桃子（執行委員 花王）、増田美也子（会員 宝ホールディングス）
コーディネーター 大原雅章（執行委員 サラヤ）
- 3/13 弁護士が教える 難渋クレーム法的対応研修（東京）
於：TOTO プレゼンテーションホール [参加 19 名]
・講演「悪質クレマーの見極め方、難渋クレームにしないための初期対応の重要性とポイント、交渉方法」
・具体的事例の検討・討議（ケーススタディ）
・質疑・応答
講師 新保輝氏（光風法律事務所 弁護士）
- ◇企業向けセミナー＜ISO 10002/JIS Q 10002 普及のための研修＞
- 4/18 会場・WEB 研修 「JIS Q 10002 へのお誘い」入門コース 於：ACAP 会議室 [参加 12 名]
・ISO 10002/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは
・簡易セルフチェック
・お客様相談室セルフチェック
・システム構築までの手順とポイント、文書化、および導入のメリット
・ACAP の支援事業の紹介 質疑応答
講師 松倉英夫（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）
- 5/16 会場・WEB 研修 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構築講座（逐条理解コース） 於：ACAP 会議室 [参加 7 名]
・講座1「ISO 10002/JIS Q 10002 導入の意味」
・講座2「ISO 10002/JIS Q 10002 の逐条解説」
・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業による企業事例紹介
講師 森暁司（講座・支援チームリーダー 個人会員）
松倉英夫（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）
畠中道雄（専任講師 個人会員）、長谷川公彦（専任講師 個人会員）
パネリスト 和田鯉宇（会員 アスクル）
- 5/30 会場・WEB 研修 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構築講座（導入準備コース） 於：ACAP 会議室 [参加 8 名]
・講座1「ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築手順」
・講座2「自己評価チェックシートの活用方法と適合性評価及び自己適合宣言の方法」
・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業事例紹介
講師 森暁司（講座・支援チームリーダー 個人会員）
松倉英夫（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）
パネリスト 高田智也（会員 東京海上アシスタンス）
- 6/20 WEB 研修 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構築講座（内部監査員養成コース） 於：ACAP 会議室 [参加 17 名]
・講座1「ISO 10002/JIS Q 10002 における内部監査」
・講座2「ISO 10002/JIS Q 10002 内部監査の進め方」
講師 森暁司（講座・支援チームリーダー 個人会員）
松倉英夫（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）

- 7/10 会場・WEB 研修 「JIS Q 10002 へのお誘い」入門コース 於：ACAP 会議室 [参加 5 名]
 ・ISO 10002/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは
 ・簡易セルフチェック
 ・システム構築までの手順とポイント、文書化、および導入のメリット
 ・ACAP の支援事業の紹介
 講師 松倉英夫 (ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員)
- 7/18 会場・WEB 研修 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構築講座
 (社内規程文書化コース) 於：ACAP 会議室 [参加 6 名]
 ・JIS Q 10002 社内規程、特に「お客様対応 (苦情対応) 基本規程」作成のポイント
 ・ACAP 作成のモデル規程「ACAP 工業株お客様対応基本規程ーJIS Q 10002 準拠ー」の解説
 講師 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)
 松倉英夫 (ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員)
- 9/20 会場・WEB 研修 「JIS Q 10002 へのお誘い」入門コース 於：ACAP 会議室 [参加 10 名]
 ・ISO 10002/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは
 ・簡易セルフチェック
 ・システム構築までの手順とポイント、文書化、および導入のメリット
 ・ACAP の支援事業の紹介
 講師 松倉英夫 (ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員)
- 10/3 会場・WEB 研修 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構築講座
 (逐条理解コース) 於：ACAP 会議室 [参加 10 名]
 ・講座 1「ISO 10002/JIS Q 10002 導入の意味」
 ・講座 2「ISO 10002/JIS Q 10002 の逐条解説」
 ・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業による企業事例紹介
 講師 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)
 畠中道雄 (専任講師 個人会員)、長谷川公彦 (専任講師 個人会員)
 パネリスト 和田鯉宇 (会員 アスクル)
- 10/22 会場・WEB 研修 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構築講座
 (導入準備コース) 於：ACAP 会議室 [参加 10 名]
 ・講座 1「ISO 10002/JIS Q 10002 社内構築手順」
 ・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言企業事例紹介
 ・講座 2「自己評価チェックシートの活用方法と適合性評価及び自己適合宣言の方法」
 講師 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)
 松倉英夫 (ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員)
 パネリスト 小川研 (執行委員 個人会員)
- 11/7 WEB 研修 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構築講座
 (内部監査員養成コース) 於：ACAP 会議室 [参加 10 名]
 ・講座 1「ISO 10002/JIS Q 10002 における内部監査」
 ・講座 2「ISO 10002/JIS Q 10002 内部監査の進め方」
 講師 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)
 松倉英夫 (ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員)
- 11/21 会場・WEB 研修 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構築講座
 (社内規程文書化コース) 於：ACAP 会議室 [参加 8 名]
 ・JIS Q 10002 社内規程、特に「お客様対応 (苦情対応) 基本規程」作成のポイント
 ・ACAP 作成のモデル規程「ACAP 工業株お客様対応基本規程ーJIS Q 10002 準拠ー」の解説
 講師 森暁司 (講座・支援チームリーダー 個人会員)
 松倉英夫 (ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員)
- 2/12 会場・WEB 研修 「JIS Q 10002 へのお誘い」入門コース 於：ACAP 会議室 [参加 9 名]
 ・ISO 10002/JIS Q 10002 とは、世界標準規格とは、自己適合宣言とは
 ・簡易セルフチェック
 ・システム構築までの手順とポイント、文書化、および導入のメリット
 ・ACAP の支援事業の紹介
 講師 松倉英夫 (ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員)

2. 消費者問題に関する啓発展示事業

◇常設展示コーナー・啓発資料の提供

東京都消費生活総合センターにて、テーマに沿った展示・啓発資料の提供を実施

◇消費者啓発展への出展・参加

- 5/17-5/29 大阪府立中央図書館消費者啓発展にて、消費者啓発資料の配布、「ACAP 消費者の声を活かした製品・サービス、パネル展示」の紹介
- 9/1 高槻市 2024 健康・食育フェア&健康たかつき 21 シンポジウム→【中止】台風により中止
- 10/12 名古屋市消費者フェア「なごやエシカルフェア☆2024」にて、消費者啓発資料の配布
- 10/25-26 東京都消費者月間事業くらしフェスタ 2024 交流フェスタにて、「ACAP 消費者の声を活かした製品・サービス、パネル展示」の紹介、ミニセミナー、スタンプラリーの実施
- 10/26 大阪府消費者フェア 2024 にて、ACAP 活動の紹介、ACAP バーチャル工場見学の紹介、「ACAP 消費者の声を活かした製品・サービス、パネル展示」の紹介、消費者啓発資料の配布
- 11/9 京都府消費生活センター令和6年度啓発イベント「SKY 人生100年フェスタ」にて、消費者啓発資料の配布
- 2/4 2025 消費者志向経営トップセミナーにて、「ACAP 消費者の声を活かした製品・サービス、パネル展示」の紹介

3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業

◇研究会の開催

- ACAP 研究所運営会議 6/24
- ACAP 研究所主任研究員会議 5/9、7/4、9/12、11/6、1/8、3/12
- グローバル・メディア情報研究会 4/26、5/24、6/28、7/26、8/23、9/27、10/25、11/22、12/27、1/24
2/28、3/28
- 消費者対応部門における高齢者対応研究会 4/25、5/13、5/23、6/20、6/27、7/25、8/22、9/26、10/24、11/28
12/26、1/23、2/27、3/27
- CX イノベーション研究会 4/18、5/16、6/20、7/18、8/15、9/19、10/17、11/21、12/19、1/16
2/20、3/19

◇研究調査にもとづく報告書等の作成、消費者関連情報の配信

- 4/12 グローバル・メディア情報研究会 成果報告(HP 掲載)
「リモートやアバターによるお客様対応の新たな展開」
- 5/14 理事会プロジェクト「20歳・30歳代の会員等に向けた価値提供の検討」調査報告(HP 掲載)
消費者対応部門に所属する20代・30代の若手・中堅層の仕事やキャリアに関するニーズ調査報告
- 5/21 消費者対応部門における高齢者対応研究会 成果報告(HP 掲載)
高齢のお客様が「もたもたする」のを許容できる社会に —高齢者のペースに合わせた“登坂車線”の必要性—

◇消費者行政・消費者団体・海外団体等との交流事業

<消費者行政との交流>

- 5/15 齊木専務理事と鈴木理事、西執行委員が厚生労働省ハラスメント防止対策室 奥町課長補佐を訪問
- 5/31 坂田理事長、齊木専務理事、村井顧問、曾良事務局長が国民生活センター山田理事長を挨拶訪問
- 6/10 坂田理事長、齊木専務理事、村井顧問、鈴木理事、穂坂理事、曾良事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会(如月会)に出席
- 7/23 齊木専務理事、村井顧問、坂倉顧問、曾良事務局長が消費者庁15周年記念シンポジウムに出席
- 8/7 消費者の安全・安心に関わる法律等の勉強会 意見交換会(WEB・会場併用)
於：明治安田生命保険会議室 [参加 会場 24名 WEB 63名]
・開会挨拶 坂田祥治(理事長 明治安田生命保険)
・講演「景品表示法の改正内容について」
講師 土田悠太氏(消費者庁 表示対策課景品・表示調査官/弁護士)
・意見交換会「ステマ規制への対応、どうしていますか？」
コーディネーター 片岡康子(執行委員 楽天グループ)
・閉会挨拶 齊木茂人(専務理事)
- 8/23 坂田理事長、齊木専務理事が消費者庁新未来創造戦略本部黒木次長を挨拶訪問
- 10/2 消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会 於：明治安田ホール丸の内

[参加 消費者庁側 17 名 会員企業役員 18 名 他 ACAP 会員随行者含め 77 名]

- ・開会挨拶 坂田祥治(理事長 明治安田生命保険)
- ・ご挨拶 新井ゆたか氏(消費者庁長官)
- ・消費者庁の取組・検討事項等について 藤本武士氏(消費者庁政策立案総括審議官)
- ・ACAP 企業の消費者志向の取り組み紹介、意見交換、懇談
- ・閉会挨拶 吉岡秀弥氏(消費者庁次長) *浪越祐介氏(消費者庁参事官) 代読
- ・名刺交換会

- 11/8 坂田理事長、佐藤 ACAP 研究所所長、名取主任研究員他が「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 第 1 回」に参加
- 12/20 坂田理事長、齊木専務理事が国民生活センター企業向けセミナー第 4 回に後援団体として傍聴参加
- 1/23 坂田理事長、佐藤 ACAP 研究所所長、中野主任研究員他が「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 第 2 回」に参加
- 1/28 国民生活センター教育研修部担当者が来局し、齊木専務理事、曾良事務局長と企業向けセミナーについて意見交換
- 2/18 坂田理事長、曾良事務局長が日経 SDGs フォーラムに出席
- 2/21 坂田理事長、齊木専務理事、曾良事務局長他が国民生活センター全国消費者フォーラムに出席
分科会にて佐藤 ACAP 研究所所長が研究成果を報告

<事業者・経済団体との交流>

- 4/2 村井理事長が自由民主党政務調査会消費者問題調査会に出席
- 4/18 村井理事長が自由民主党政務調査会消費者問題調査会に出席
- 4/25 村井理事長が自由民主党政務調査会消費者問題調査会に出席
- 5/17 村井理事長が自由民主党政務調査会消費者問題調査会に出席
- 5/22 村井顧問が日本冷凍食品協会懇親パーティに出席
- 6/11 坂田理事長、坂倉顧問が日本広告審査機構通常総会記念講演会・懇親パーティに出席
- 6/11 曾良事務局長が日本コールセンター協会定時総会懇親会に出席
- 6/13 坂田理事長、坂倉顧問、曾良事務局長が日本訪問販売協会通常総会懇親会に出席
- 6/14 齊木専務理事が第 5 回家電産業交流会に出席
- 9/6 坂田理事長が自由民主党政務調査会消費者問題調査会に出席
- 10/10 坂田理事長、曾良事務局長が日本広告審査機構 50 周年記念シンポジウムに出席
- 10/10 齊木専務理事が日本経済団体連合会正木ソーシャル・コミュニケーション本部長と面会
- 12/4 坂田理事長が自由民主党政務調査会消費者問題調査会に出席
- 12/13 坂田理事長が自由民主党政務調査会消費者問題調査会に出席
- 1/6 齊木専務理事が生命保険協会新年賀詞交歓会に出席
- 1/8 坂田理事長が日本コンタクトセンター新春賀詞交歓会に出席
- 1/8 齊木専務理事が日本訪問販売協会新年賀詞交歓会に出席
- 1/28 坂田理事長が自由民主党政務調査会消費者問題調査会に出席
- 2/17 日本広告審査機構(JARO)との交流会 於: 太陽生命日本橋ビル [参加 会場 27 名 WEB 36 名]
・開会挨拶 坂田祥治(理事長 明治安田生命保険)
・講演「日本広告審査機構(JARO)の取り組み紹介」
講師 川名周氏(JARO 事務局長)、吉田巖氏(JARO 審査課長)、堀口幸彦氏(JARO 渉外リーダー)
・講演「ACAP の取り組み紹介」
講師 齊木茂人(専務理事)
・事前質問に対する解説や質疑応答、意見交換
コーディネーター 木村健一郎(執行委員 個人会員)
・閉会挨拶 松木俊介氏(JARO 専務理事)
- 3/4 坂田理事長が自由民主党政務調査会消費者問題調査会に出席
- 3/7 坂田理事長、齊木専務理事が家電製品協会創立 50 周年記念式典に出席
- 3/12 坂田理事長が日本菓子 BB 協会通常総会講演会懇親会に出席

<消費者・関係団体との交流>

- 6/3 坂田理事長、齊木専務理事、村井顧問、曾良事務局長が全国消費生活相談員協会、全国消費者団体連絡会を挨拶訪問
- 6/6 坂田理事長が国民生活産業・消費者団体連合会定時総会記念パーティに出席
- 6/25 国民生活センター・ACAP 交流会(WEB・会場併用) 於: 国民生活センター会議室

〔参加 国民生活センター側 23 名 ACAP 側 55 名（内 WEB 22 名）〕
テーマ「昨今の環境変化に伴う消費者対応の課題」

【第 1 部】

- ・開会挨拶 保木口知子氏（国民生活センター 理事）
- ・国民生活センター活動報告及び事前質問への回答 岩崎直子氏（国民生活センター 相談第 1 課長）
- ・企業側からの事前質問への回答
- ・消費生活相談員資格試験説明（国民生活センター 資格制度課）
- ・ACAP 活動報告、事例「カスタマーハラスメントに関する最新情報」
齊木茂人（専務理事）
- 事例①「EC モールを語った消費者誤認案件への対応等」
片岡康子（執行委員 楽天）
- 事例②「スマート家電等への対応課題」
中倉好朗（執行委員 パナソニック）

【第 2 部】

- ・意見交換：グループディスカッション
テーマ：第 1 部、最近の相談事案への対応他 事前アンケートからの情報をもとに
- ・閉会挨拶 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）

9/22	佐藤 ACAP 研究所所長が 2024 年度日本消費者政策学会年次大会で「消費者志向経営に関する実態調査結果（2022 年度実施）」について発表
10/7	坂田理事長が日本規格協会「標準化と品質管理全国大会 2024」に出席
10/8	坂田理事長、齊木専務理事が消費者庁藤本政策立案総括審議官、浪越参事官と面会
11/15	坂田理事長、曾良事務局長が全国消費生活相談員協会公開シンポジウムに出席
12/10	坂田理事長が消費生活ネットワーク新潟消費者志向経営普及啓発セミナーに出席

＜海外関係団体との交流・連携＞

（当年度は該当する活動はなし）

◇外部会合への委員等派遣

4/1	齊木専務理事が全日本冠婚葬祭互助協会プライバシーマーク審査会に出席
4/12	村井理事長が消費者教育支援センター「消費者教育教材資料表彰 2024」第 1 回選考委員会に出席
4/23	長谷川会員が日本規格協会品質マネジメントシステム規格国内委員会に出席
4/25	新川理事が大阪府消費者保護審議会消費者基本計画策定検討部会第 2 回計画策定検討部会に出席
4/26	大岡執行委員が令和 6 年度名古屋市消費生活フェア開催委員会に出席
4/30	齊木専務理事が徳島県「エンカル甲子園 2024」審査委員会に出席
5/14	坂倉顧問が消費者スマイル基金理事会に出席
5/20	村井理事長が消費者教育支援センター「消費者教育教材資料表彰 2024」第 2 回選考委員会に出席
5/20	高田執行委員が神奈川県消費生活審議会に出席
5/23	花田執行委員が横浜市消費者審議会に出席
5/25	坂倉顧問が日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会理事会に出席
6/3	石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
6/3	加藤会員が愛知県消費生活審議会に出席
6/7	竹澤理事が日本弁護士連合会消費者教育推進懇談会に出席
6/12	新川理事、新居執行委員が「大阪府消費者フェア 2024」実行委員会に出席
6/15	坂倉顧問が日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会定時総会と理事会に出席
6/24	村井顧問が経済産業省消費生活技術専門委員会に出席
6/25	木所理事が日本海事協会公平性委員会に出席
7/1	齊木専務理事が厚生労働省ハラスメント防止対策企画委員会に出席
7/8	加藤会員が愛知県消費生活審議会専門部会に出席
7/12	村井顧問が第 3 回第 5 期消費者基本計画の策定に向けた有識者懇談会の事前打合せに出席
7/17	花田執行委員が横浜市消費生活総合センター連携推進会議に出席
7/22	新川理事、新居執行委員が「大阪府消費者フェア 2024」実行委員会に出席
7/25	新川理事が大阪府消費者保護審議会・消費者教育推進地域協議会に出席
7/26	坂倉顧問が消費者スマイル基金理事会に出席
7/26	齊木専務理事が東京都「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議」に出席

7/29 山内会員が神戸市消費生活会議に出席
 7/30 石原理事が名古屋市消費生活審議会に出席
 7/30 佐藤 ACAP 研究所所長が消費者庁消費者教育推進会議に出席
 7/31 花田執行委員が東京都消費生活総合センター運営協議会に出席
 8/1 齊木専務理事が全日本冠婚葬祭互助協会プライバシーマーク審査会に出席
 8/6 成田会員が西宮市消費生活審議会に出席
 8/19 高田執行委員が神奈川県消費生活審議会に出席
 8/19 石原理事が三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会に出席
 8/20 齊木専務理事が厚生労働省「ハラスメント防止対策企画委員会」に出席
 8/20 齊木専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席
 8/28 大岡執行委員が名古屋市消費生活フェア開催委員会に出席
 8/30 村木会員が千葉市消費生活審議会に出席
 9/2 花田執行委員が横浜市消費者審議会に出席
 9/4 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
 9/4 新居執行委員が大阪市消費者保護審議会に出席
 9/9 大岡執行委員が愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議に出席
 9/11 村井顧問が第5期消費者基本計画の策定に向けた有識者懇談会に出席
 9/17 加藤会員が愛知県消費生活審議会に出席
 9/20 坂倉顧問が昭和女子大学専門職大学院教育課程連携協議会に出席
 9/25 木所理事が日本海事協会公平性委員会に出席
 10/1 坂倉顧問が消費者スマイル基金理事会に出席
 10/16 佐藤 ACAP 研究所副所長、名取主任研究員（登壇）が第20回高齢消費者・障がい者見守りネットワーク連絡協議会に出席
 10/16 長谷川会員が日本規格協会品質マネジメントシステム規格国内委員会、ISO 9000/9001 対応WGに出席
 10/21 笠井執行委員が福岡市消費生活審議会に出席
 10/28 加藤会員が愛知県消費生活審議会に出席
 10/28 齊木専務理事が東京都「カスタマーハラスメント防止ガイドライン等検討会議」に出席
 10/29 村井顧問が第5期消費者基本計画の策定に向けた有識者懇談会に出席
 10/30 佐藤 ACAP 研究所所長が消費者庁消費者教育推進会議に出席
 11/5 石原理事が三重県カスタマーハラスメント防止対策検討懇話会に出席
 11/18 山内会員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
 11/18 坂倉顧問が消費者スマイル基金理事会に出席
 11/18 笠井執行委員が福岡市消費生活審議会に出席
 11/19 成田会員が西宮市消費生活審議会に出席
 11/25 齊木専務理事が厚生労働省ハラスメント企画委員会に出席
 11/26 村井顧問が第5期消費者基本計画の策定に向けた有識者懇談会に出席
 11/27 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
 11/28 齊木専務理事が全日本冠婚葬祭互助協会プライバシーマーク審査会に出席
 12/3 坂田理事長が国民生活センター特別顧問会議に出席
 12/4 相澤執行委員が全日本トラック協会第12回引越事業者優良認定制度審査委員会に出席
 12/9 齊木専務理事が東京都「カスタマーハラスメント防止対策推進事業」業務委託総合評価方式入札の実施における落札者決定基準の策定に係る意見聴取に参加
 12/17 木所理事が日本海事協会公平性委員会に出席
 12/17 新居執行委員が大阪市消費者保護審議会に出席
 12/25 齊木専務理事が徳島県「エシカル甲子園2024」本選に出席
 1/22 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
 1/27 高田執行委員が神奈川県消費生活審議会に出席
 2/3 花田執行委員が東京都消費生活総合センター運営協議会に出席
 2/4 成田会員が西宮市消費生活審議会に出席
 2/4 大岡執行委員が名古屋市消費生活フェア開催委員会に出席
 2/6 齊木専務理事が日本規格協会（経産省委託）第5回サービスマーク標準化ワーキンググループに出席
 2/7 石原理事が名古屋市消費生活審議会に出席
 2/7 石原理事が三重県カスタマーハラスメント対策検討委員会に出席
 2/17 村井顧問が消費者教育支援センター理事会に出席

- 2/17 長谷川会員が日本規格協会品質マネジメントシステム規格国内委員会、ISO 9000/9001 対応 WG に出席
- 2/18 大岡執行委員が岐阜市消費者教育推進地域協議会に出席
- 2/26 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
- 2/28 齊木専務理事が労働大学研修事業有識者懇談会に出席
- 3/10 新川理事が大阪府消費者保護審議会・消費者教育推進地域協議会に出席
- 3/17 齊木専務理事が東京都カスタマーハラスメント防止対策推進事業技術審査委員会に出席
- 3/25 木所理事が日本海事協会公平性委員会に出席
- 3/25 齊木専務理事が全日本トラック協会引越事業者優良認定制度運営委員会に出席
- 3/26 佐藤 ACAP 研究所所長が消費者庁消費者教育推進会議に出席
- 3/27 山内会員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
- 3/28 坂倉顧問が昭和女子大学専門職大学院教育課程連携協議会に出席
- 3/28 花田執行委員が横浜市消費生活審議会に出席
- 3/28 齊木専務理事が全日本冠婚葬祭互助協会プライバシーマーク審査会に出席

◇ホームページでの情報提供

- 7/19 「カスタマーハラスメント対策特集」 ページ新設
- 8/20 消費者志向トップインタビュー第 27 回
株式会社コーセー 代表取締役社長 小林一俊氏
- 8/30 ACAP が考える「CX イノベーション」についてホームページに公開
- 10/1 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第 1 回)
- 11/1 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第 2 回)
- 12/2 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第 3 回)
- 2/3 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第 4 回)
- 2/20 消費者志向トップインタビュー第 28 回
キューピー株式会社 代表取締役社長執行役員 高宮満氏
- 3/3 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第 5 回)

4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業

◇消費者庁消費者支援功労者表彰

- 4/24 令和 6 年度消費者支援功労者表彰
内閣総理大臣表彰 東珠実氏 (相山女学院大学 現代マネジメント学部 現代マネジメント学科教授)
* 当会推薦

◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表彰

- 5/1 第 40 回 2024 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」募集開始 (締切 10/7)
- 11/1 第 40 回 2024 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」一次審査会 於：ACAP 事務局
・ 72 作品中 12 作品を選出
審査員：消費生活アドバイザー等有資格者および ACAP 会員
- 11/29 第 40 回 2024 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」本審査会 於：ACAP 事務局
審査委員長 大藪千穂氏 (日本消費者教育学会 会長)
審査委員 増田悦子氏 (全国消費生活相談員協会 理事長)
白石裕美子氏 (第一東京弁護士会 弁護士)
藤本武士氏 (消費者庁 政策立案総括審議官)
坂田祥治 (理事長 明治安田生命保険)
- 1/15 第 40 回 2024 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」表彰式
※ACAP 新春講演会 (東京) で開催
・ 応募 72 作品より、5 作品を選出
・ 受賞者
最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞
松森智久氏 (獨協大学経済学部経営学科 3 年)
優秀賞 ACAP 理事長賞
徳武英人氏 (都立高等学校教員)
入選 國武悠人氏 (慶應義塾大学環境情報学部 4 年)
堀渕茂氏 (アキレス)
渡辺一矢氏 (東京経済大学現代法学部現代法学科 3 年)

- ・審査講評 大藪千穂氏（日本消費者教育学会 会長）
- ・大臣賞授与 新井ゆたか氏（消費者庁 長官）
- ・理事長賞、入選授与 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
- ・後援 消費者庁、文部科学省

◇ACAP 消費者志向活動表彰

- 6/27 第10回 ACAP 消費者志向活動表彰 候補者推薦募集開始（締切 9/30）
- 11/5 予備審査 於：ACAP 事務局
- 12/4 第10回 ACAP 消費者志向活動表彰 選考委員会 於：ACAP 事務局
 選考委員長 山田昭典氏（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（全国消費者団体連絡会 事務局長）
 楯美和子氏（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（理事長 明治安田生命保険）
- 2/4 第10回 ACAP 消費者志向活動表彰 表彰式 於：経団連会館 国際会議場
 ※2025 消費者志向経営トップセミナー開会前に開催
- ・消費者志向活動章
 「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、Hatch Healthcare）
 「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」（エラン）
 「資生堂ライフクオリティーメイクアップ」（資生堂、資生堂ジャパン）
 「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」（とくし丸）
 「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）
 - ・応募数 15 件
 - ・応募期間 2024 年 6 月 27 日～9 月 30 日

5. 消費者志向経営のための支援事業

◇ISO 10002/JIS Q 10002 普及のための活動

- ・第三者意見書、適合性評価報告書の発行（3 社）
- ・自己適合宣言のための社内規程文書評価（0 社）
- ・社内構築のための出前講座（2 社）
- ・個別相談への対応（1 社）
- ・ISO 10002 事業グループ 企画・普及チーム会議：6/6、7/23、9/25、10/31、1/30、3/27
- ・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言済み企業の情報交換会：11/15

◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談

- ・出前講座（7 社 13 回、受講者 535 名）
- ・講師派遣（17 社 20 回、受講者 3782 名）
- ・個別相談対応（3 社）

6. 会員の資質向上のための事業

◇例会

- 4/23 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 20 名 WEB 47 名]
- ・全体報告
 - ・講演 1 「世の中の子育てを応援する活動について～制度を風土に」
 （第 9 回消費者志向活動章 受章活動）
 講師 宮崎友恵氏（江崎グリコ Co 育て・インターナルコミュニケーショングループ グループ長）
 木下直也氏（江崎グリコ Co 育て・インターナルコミュニケーショングループ リーダー）
 - ・講演 2 「消費生活アドバイザーの概要と NACS の活動について」
 講師 樋口容子氏（日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 代表理事・副会長）
- 4/27 東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険会議室 [参加 会場 25 名 WEB 71 名]
- ・連絡「会員活動委員会からお知らせ」
 - ・講演 1 「第 5 期消費者基本計画の作成に当たって」
 講師 大木雄介氏（消費者庁 消費者政策課 政策企画専門官）
 - ・講演 2 「CX とサービスの本質を科学する」

- 5/28 講師 松井拓己氏（松井サービスコンサルティング 代表・サービスサイエンティスト）
大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 11 名 WEB 33 名]
・全体連絡
・総会報告
・支部方針発表
・各部会活動計画発表
・講演「会社の業績をあげる女性活躍推進と女性の活力を活かすコミュニケーション」
講師 寺島みちこ氏（オフィス at 代表取締役）
- 6/18 中部地区例会 於：名古屋市消費生活センター消費者研修室 [参加 16 名]
・開会挨拶、ACAP 報告
・全相協様より直近の消費者相談の事例や傾向の発表
・ACAP より事業者へ寄せられる相談・苦情の事例や傾向の発表
・ディスカッション
・閉会挨拶
- 6/27 東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田ホール丸の内 [参加 会場 38 名 WEB 125 名]
・連絡「ACAP 消費者志向活動表彰について」 総務委員会委員長 木所美和子
・発表 1 「TOTO『あんしんリモデル』活動」（第 9 回消費者志向活動章 受章活動）
講師 児玉秀一氏（TOTO）
・発表 2 「TUK Link Project ～あなたの羽毛が未来の資源へ Link する～」
（第 9 回消費者志向活動章 受章活動）
講師 晝間和彦氏（東洋羽毛工業）
・発表 3 「『明治安田発案のサウンドアーチ 一声の架け橋～』展開の取組みについて」
（第 9 回消費者志向活動章 受章活動）
講師 中西裕章氏（明治安田生命保険）、山下美早子（会員 明治安田生命保険）
・講演「『UA ゼンセン カスタマーハラスメント実態調査報告』
～サービスを提供する側と受ける側がともに尊重される社会を目指して～」
講師 波岸孝典氏（全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟流通部門 事務局長）
佐藤宏太氏（全国繊維化学食品流通サービス一般労働組合同盟流通部門 執行委員）
- 7/23 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 18 名 WEB 33 名]
・全体報告
・講演 1 「だから明治安田生命は、生命保険会社の役割を超えていく
～事業活動を通じた社会課題の解決への貢献～」
講師 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
・講演 2 「新たなプラスチック汚染ゼロに向けて～SDGs 未来都市・対馬からの問題提起～」
講師 前田剛氏（対馬市しまづくり推進部 SDGs 推進課 副参事兼係長）
- 7/25 東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険会議室 [参加 会場 32 名 WEB 58 名]
・連絡「第 40 回 2024 年 ACAP 消費者問題に関する『わたしの提言』論文募集について」
消費者啓発委員会委員長 竹澤英之
・案内「消費者志向自主宣言および消費者志向経営優良事列表彰案内」
浪越祐介氏（消費者庁参事官（公益通報・協同担当））
・講演 1 「マルハニチロ㈱の消費者志向経営優良事列表彰受賞について」
講師 赤尾正和氏（マルハニチロ お客様相談センターセンター長）
・講演 2 「令和 6 年版消費者白書について」
講師 柳沢信高氏（消費者庁参事官（調査研究・国際担当））
・案内「企業人向け消費者教育研修について」
奥西麻衣子氏（消費者教育支援センター 副主任研究員）
- 8/22 東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険会議室 [参加 会場 34 名 WEB 35 名]
・連絡「ACAP 交流活動のご紹介」
・講演 1 「消費や選択は生き方であり私たちの主張」
講師 難波遥氏（Hands UP 代表取締役、with AI 研究所 代表理事）
・講演 2 「『エシカル甲子園最優秀賞受賞について』
～コーヒーの取り組みでチェンジメーカーを日本全国へ～」
講師 瀧村尚也氏（麗澤中学・高等学校教諭 SDGs 研究会「EARTH」顧問）
SDGs 研究会「EARTH」所属生徒 3 名
- 8/27 大阪例会（WEB） 於：ACAP 大阪事務所 [参加 107 名]

- ・全体報告
- ・講演1「ニッポンのお客様センターについて ～ファンづくりの取り組み～」
講師 穂坂優子 (理事 ニッポン)
- ・講演2「多様な人々を幸せにする情報のユニバーサルデザイン」
講師 関根千佳氏 (ユードイット 会長兼シニアフェロー)
- 9/25 大阪例会 (WEB・会場併用) 於: OMM ビル [参加 会場 13 名 WEB 33 名]
 - ・全体報告
 - ・講演1「消費者行政この四半世紀の展開と消費者団体訴訟の15年—消費者志向経営への影響は?—」
講師 中村年春氏 (大東文化大学名誉教授 大東文化大学経済研究所客員研究員 社会学研究所客員研究員)
 - ・講演2「ACE ホテルにおけるホスピタリティ・おもてなし」
講師 飯田雄介氏 (エースグループジャパン リージョナルマネージングディレクター)
- 9/26 東京例会 (WEB・会場併用) 於: 明治安田生命保険会議室 [参加 会場 30 名 WEB 59 名]
 - ・案内「ISO 10002 事業グループの活動紹介」 ISO 10002 事業グループリーダー 松倉英夫
 - ・講演1「ピンチをチャンスに! ファンづくりにつなげるお申し出対応～組合員の声を起点として」
講師 篠崎清美 (執行委員 コープデリ生協)
 - ・講演2「最近の食品安全に関する消費者の関心について
～健康食品、食品ロス削減、PFAS などを中心に～」
講師 森田満樹氏 (Food Communication Compas 代表)
- 10/23 大阪例会 (WEB・会場併用) 於: OMM ビル [参加 会場 15 名 WEB 124 名]
 - ・全体報告
 - ・講演1「生成AIによる進化と破壊—顧客対応の未来」
講師 矢島竜児氏 (リックテレコム 月刊コールセンタージャパン 編集長)
 - ・講演2「生成AIを活用したコンタクトセンター業務の高度化」
講師 岩崎隆利氏 (JR 西日本カスタマーリレーションズ 取締役 第1オペレーション事業部長)
 - ・座談会「生成AIは顧客接点をどう変えるか? 変わるもの、変わらないもの」
登壇者 矢島竜児氏 (リックテレコム 月刊コールセンタージャパン 編集長)
岩崎隆利氏 (JR 西日本カスタマーリレーションズ 取締役 第1オペレーション事業部長)
植村知佐子 (理事 コンシェルジュ)
- 10/24 特別例会 (WEB・会場併用) 於: 明治安田ホール [参加 会場 71 名 WEB 230 名]
 - ・開会挨拶
 - ・講演1「暴追センターとカスタマーハラスメント」
講師 中崎和博氏 (全国暴力追放運動推進センター 全国防犯協会連合会理事、事務局長兼暴排部長)
 - ・講演2「UA ゼンセン カスタマーハラスメントの取り組み
～サービスを提供する側と受ける側が共に尊重される社会を目指して～」
講師 波岸孝典氏 (UA ゼンセン 副書記長)
 - ・閉会挨拶
- 11/22 福岡オープン例会 於: 福岡県中小企業振興センター [参加 52 名]
 - ・開会挨拶
 - ・ACAP の活動紹介
 - ・講演1「必見! カスタマーハラスメント対策～最新のトピックスから、具体的対策まで～」
講師 齊木茂人 (専務理事)
 - ・講演2「1人1人の想いも大切に『お客様の声からうまれた取り組み』」
(第9回消費者志向活動章 受章活動)
講師 外川裕子 (会員 ローソン)
 - ・閉会挨拶
 - ・交流会
- 11/28 東京例会 (WEB・会場併用)
 - 於: オリンピック記念青少年総合センター [参加 会場 29 名 WEB 78 名]
 - ・案内「サービス分野の標準化について」
吉成崇宏氏 (経済産業省 イノベーション・環境局国際標準課 課長補佐)
 - ・案内「ACAP 研究所のご紹介」 佐藤雄一郎 (ACAP 研究所所長 産業能率大学)
 - ・講演1「『ヤシノミ洗剤』の問題と向き合ったサラヤの20年の歩み」
講師 新川隆弘 (理事 サラヤ)

- ・講演2「CX 戦略概論」
講師 田中達雄氏（野村総合研究所 金融 IT イノベーション事業本部
金融デジタルビジネスリサーチ部・エキスパートストラテジスト）
- 2/18 中部地区例会 於：名古屋市消費生活センター [参加 23 名]
・開講挨拶
・スナック ACAP タイム
・閉講挨拶
- 2/26 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 12 名 WEB 71 名]
・全体報告
・講演1「品質保証とご指摘事項対応～事例を交えて」
講師 伊藤澄夫（執行委員 個人会員）
・講演2「消費者トラブルへの対応とインターネット取引について
～自社の改善点を考えるきっかけとして～」（企業人向け消費者教育研修）
講師 柿野成美氏（消費者教育支援センター 理事・首席主任研究員）
- 2/27 特別例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険会議室 [参加 会場 44 名 WEB 193 名]
・開会挨拶
・講演1「お客様対応を支える生成 AI 導入戦略 ～お客様対応の現場は企業の AI 活用の入口～」
講師 小田志門（会員 カラクリ）
・講演2「生成 AI 導入のリアル ～試行錯誤で進める AI 業務改革～」
講師 相原啓之氏、金秋貴大氏（東京海上日動火災保険 CX・dX 推進部）
・意見交換、名刺交換
- 3/25 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 12 名 WEB 41 名]
・全体報告
・講演1「ISO 10002/JIS Q 10002 の概要と導入効果、導入手順と注意事項等について」
講師 松倉英夫（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）
・講演2「ミズノ株式会社の ISO10002 自己適合宣言」
講師 杉本純史（会員 ミズノ）
・講演3「ISO10002 自己適合宣言を行った株式会社エランの事例紹介」
講師 百瀬さなえ（会員 エランサービス）
・まとめ

◇自主研究会・業種交流会

<自主研究会>

- [東京] 第1G 「リスク・マネジメントの研究」
第2G 「消費者対応部門のあり方の研究」
第4G 「お客さま対応の事例研究」
第5G 「アクティブシニア社会に向けての商品・サービスの研究」
第6G 「顧客接点業務でのコミュニケーションの研究～“スキル”と“マインド”からのアプローチ～」
第7G 「AI を中心に、お客様相談室の未来実験」
第8G 「消費者問題関連法の研究」
第9G 「CS(顧客満足)・ES(従業員満足)に関する研究」
第10G 「苦情の心理的アプローチ」
第11G 「SDGs(持続可能な開発目標)とお客様相談室の関わり」
第12G 「消費者関連部門を取り巻くステークホルダーの対応研究」
- [西日本] 第1G 「消費者対応部門のあり方の研究」
第2G 「消費者関連法規の研究」
第3G 「お客様対応事例の研究」
中部G 『『地方会員の活性化』を目的に地方での ACAP 活動のあり方を研究する』
九州G 「地元と連携した消費者啓発活動と異業種交流による研究」

<業種交流会>

- [東京] 流通・サービス G
- [西日本] 酒類 G、家庭用品 G、スポーツ・アパレル用品 G、食品 G

2024年度開催日

●東京自主研究会・業種交流会

	1G	2G	4G	5G	6G	7G	8G	9G	10G	11G	12G	流通・サービスG
4月	12(WEB)	10(WEB併用)	18(WEB併用)	11(WEB併用)	11(WEB併用)		19(WEB併用)	12(WEB併用)	19(WEB)	4(WEB併用)	-	-
5月	10(WEB)	8(WEB併用)	16(WEB併用)	9(WEB併用)	9(WEB)		10(WEB併用)	10(WEB併用)	16(WEB)	-	8(WEB併用)	15(WEB併用)
6月	-	12(WEB併用)	20(WEB併用)	13(WEB併用)	13(WEB併用)		21(WEB併用)	14(WEB併用)	21(WEB)	6(WEB併用)	5(WEB併用)	-
7月	12(WEB)	0(施設見学会)	8(施設見学会)	11(WEB併用)	11(WEB併用)	17(WEB併用)	19(WEB併用)	12(WEB併用)	19(WEB併用)	4(WEB併用)	3(WEB併用)	17(WEB併用)
8月	9(WEB)	-	-	-	-	6(WEB併用)	-	-	-	-	7(WEB併用)	30(オープン中止)
9月	13(WEB)	11(WEB併用)	19(WEB併用)	10(オープンWEB併用)	18(WEB併用)	3(WEB併用)	20(WEB併用)	13(WEB併用)	20(WEB)		4(WEB併用)	-
10月	25(WEB)	9(WEB併用)	17(WEB併用)	8(WEB併用)	10(WEB)	11(企業見学)	18(WEB併用)	11(WEB併用)	18(WEB)		2(WEB併用)	16(WEB併用)
11月	8(WEB)	13(WEB併用)	21(WEB併用)	12(WEB併用)	14(WEB併用)	5(企業見学)	15(WEB併用)	8(WEB併用)	15		6(WEB併用)	-
12月	13(WEB併用)	11(WEB併用)	19(WEB併用)	10(WEB併用)	12(WEB併用)	-	20(WEB併用)	13(WEB併用)	20(WEB併用)		4(WEB併用)	13(オープン)
1月	10(WEB)	-	16(WEB併用)	9(WEB併用)	9(WEB併用)	-	17(WEB併用)	-	17(WEB併用)		8(WEB併用)	-
2月	14(WEB)	12(WEB併用)	20(WEB併用)	10(WEB併用)	13(WEB併用)	4(WEB併用)	21(WEB併用)	14(WEB併用)	21(WEB)		5(WEB併用)	19(WEB併用)
3月	14(WEB)	12(WEB併用)	19(WEB併用)	13(WEB併用)	13(WEB併用)	4(WEB併用)	14(WEB併用)	-	-		5(WEB併用)	-

1月 5G・6G合同自主研

●西日本支部自主研究会・業種交流会

	1G	2G	3G	中部G	九州G	酒類G	家庭用品G	スポーツ・アパレル用品G	食品G
4月	9(WEB)	16(WEB併用)	18(WEB併用)	-	25	-	-	11(WEB併用)	4(WEB併用)
5月	14(WEB併用)	14(WEB併用)	16(WEB併用)	-	23(WEB)	15(WEB併用)	8(WEB併用)	-	-
6月	11(WEB併用)	18(WEB併用)	20(WEB併用)	18(中部地区例会)	28(WEB併用)	26(WEB)	-	26(WEB併用)	6(WEB併用)
7月	9(WEB)	16(WEB)	18(WEB併用)	-	25(WEB併用)	17(WEB併用)	10(WEB併用)	-	4(WEB併用)
8月	-	-	-	-	-	19(WEB)	-	-	-
9月	10(WEB)	-	19(WEB併用)	-	26(WEB併用)	20(WEB)	4(WEB併用)	12(WEB併用)	5(WEB併用)
10月	8(WEB)	15(WEB)	17(WEB併用)	-	24(WEB)	21(WEB)	-	10	3(WEB併用)
11月	12(WEB併用)	19(WEB)	21(WEB併用)	19	22(福岡オープン例会)	20(WEB併用)	13(WEB併用)	-	-
12月	10(WEB)	-	19(WEB併用)	-	-	16(WEB)	-	25(WEB併用)	5(WEB併用)
1月	21(WEB併用)	21(WEB併用)	23(WEB併用)	-	24(WEB併用)	22(WEB併用)	30(WEB併用)	-	-
2月	-	18	20(WEB併用)	18(中部地区例会)	27(WEB併用)	19(WEB併用)	-	13(WEB併用)	6(WEB併用)
3月	11(WEB併用)	-	-	-	27(WEB併用)	-	12(WEB併用)	-	6(WEB併用)

- 5/30 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
6/7 自主研究会・業種交流会リーダー会（東京）
9/18 自主研究会・業種交流会臨時リーダー会（東京）
10/29 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
1/28 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
2/25 自主研究会・業種交流会リーダー会（東京）

◇会員交流

- 4/24 第26回 ACAP サロン
・話題提供「ファンづくりにつなげるお申し出対応」
篠崎清美（執行委員 コープデリ生協）
・フリーディスカッション
5/29 第27回 ACAP サロン
・話題提供「VOCを起点とした全社横断の挑戦」
外川裕子（会員 ローソン）
・フリーディスカッション
6/26 第28回 ACAP サロン
・話題提供「視聴者対応の現状」
斎藤康夫（執行委員 関西テレビ放送）
・フリーディスカッション
7/24 第29回 ACAP サロン
・話題提供「お客様担当発！品質情報展とアパレル団体の消費者対応ガイドご紹介」
木所美和子（理事 ダイドーフォワード）
・フリーディスカッション
8/28 第30回 ACAP サロン
・話題提供「応対品質向上のための取り組み」
谷口幸子（執行委員 霧島酒造）
・フリーディスカッション
9/19 第31回 ACAP サロン
・話題提供「お客様視点を商品に生かす活動について」
赤峰貴子（執行委員 良品計画）
・フリーディスカッション
10/30 第32回 ACAP サロン
・話題提供「脱属人化の取り組み」
藤嶋洋平（執行委員 ZOZO）

- ・フリーディスカッション
- 11/15 ISO 10002 自己適合宣言済み企業の情報交換会 於：明治安田生命保険会議室 [参加 24 名]
 - ・講演「日本菓子 BB（ベター・ビジネス）協会概要と取組（カスタマーハラスメント含む）について」
講師 笠原浩児（ISO 10002 事業グループ 日本菓子 BB 協会）
 - ・グループディスカッション1「カスタマーハラスメント対策」
 - ・グループディスカッション2「お客様対応部門の将来の方向性」
 - ・まとめ
- 11/25 第33回 ACAP サロン
 - ・話題提供「SNS での双方向コミュニケーション」
新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
 - ・フリーディスカッション
- 12/25 第34回 ACAP サロン
 - ・話題提供「エンゲージメント向上の一助となるお客様相談室の取り組み」
山田三代（会員 ロイヤルホールディングス）
 - ・フリーディスカッション
- 1/29 第35回 ACAP サロン
 - ・話題提供「双方向コミュニケーション」
土田敦久（執行委員 TOTO）
 - ・フリーディスカッション
- 2/20 第36回 ACAP サロン
 - ・話題提供「受付手段の変革」
渡部克政（会員 アシックスジャパン）
 - ・フリーディスカッション
- 3/26 第37回 ACAP サロン
 - ・話題提供「店舗社員へのクレーム研修」
船原智子（会員 ふくや）
 - ・フリーディスカッション

◇会員対象研修

- 5/27 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 10 名]
 - ・開会挨拶 齊木茂人（専務理事）
 - ・講座1「お客様対応部門の責任者として身につけるべき能力とその開発」
講師 島田延治（執行委員 個人会員）
 - ・講座2「企業の対応事例等」
講師 梅村隆（執行委員 個人会員）
 - ・自主研究会・例会などに関するご案内
 - ・質疑応答とフリーディスカッション
ファシリテーター 土田敦久（執行委員 TOTO）
- 6/28 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所会議室 [参加 7 名]
 - ・開会挨拶 植村知佐子（理事 コンシエルジュ）
 - ・講座「知っておきたいお客様対応の基本と応用」
講師 馬場新一（執行委員 個人会員）
 - ・自主研究会・業種交流会・例会の紹介
 - ・質疑応答とフリーディスカッション
ファシリテーター 新川隆弘（理事 サラヤ）、馬場新一（執行委員 個人会員）
- 7/12 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 7 名]
 - ・開会挨拶 齊木茂人（専務理事）
 - ・講座1「お客様対応部門の責任者として身につけるべき能力とその開発」
講師 鈴木隆一（執行委員 イトーヨーカ堂）
 - ・講座2「企業の対応事例等」
講師 梅本雅春（執行委員 キリンアンドコミュニケーションズ）
 - ・自主研究会・例会などに関するご案内
 - ・質疑応答とフリーディスカッション
ファシリテーター 草柳美紀（執行委員 ハーゲンダッツジャパン）

- 9/12 カスタマーハラスメント問題に関する交流会
 於：明治安田生命保険会議室 [参加 会場 25 名 WEB 125 名]
 ・開会挨拶 坂田祥治(理事長 明治安田生命保険)
 ・講演「カスタマーハラスメント防止に向けた都の検討状況について」
 講師 須之内理史氏(東京都産業労働局雇用就業部 労働施策担当課長)
 ・講演「日本カスタマーハラスメント対応協会の活動」
 講師 酒井由香(日本カスタマーハラスメント対応協会 理事)
 ・企業事例 イトーヨーカ堂、アレフ
 ・意見交換会
 コーディネーター 木村健一郎(執行委員 個人会員)
 ・閉会挨拶 齊木茂人(専務理事)
- 9/30 新入会員研修会(東京) 於：ACAP 会議室 [参加 5 名]
 ・開会挨拶 齊木茂人(専務理事)
 ・講座1「お客様対応部門の責任者として身につけるべき能力とその開発」
 講師 沼田秀毅(執行委員 個人会員)
 ・講座2「企業の対応事例等」
 講師 藤澤ひろ美(執行委員 王子ネピア)
 ・自主研究会・例会などに関するご案内
 ・質疑応答とフリーディスカッション
 ファシリテーター 中村秀一(執行委員 国分グループ本社)
- 2/7 新入会員研修会(大阪) 於：ACAP 大阪事務所会議室 [参加 会場 2 名 WEB 4 名]
 ・開会挨拶 新川隆弘(理事 サラヤ)
 ・講座「知っておきたいお客様対応の基本と応用」
 講師 馬場新一(執行委員 個人会員)
 ・自主研究会・業種交流会・例会の紹介
 ・質疑応答とフリーディスカッション
 ファシリテーター 新川隆弘(理事 サラヤ)、馬場新一(執行委員 個人会員)
- 2/10 新入会員研修会(東京) 於：ACAP 会議室 [参加 7 名]
 ・開会挨拶 齊木茂人(専務理事)
 ・講座1「お客様対応部門の責任者として身につけるべき能力とその開発」
 講師 上原勲巳(執行委員 くらしの友)
 ・講座2「企業の対応事例等」
 講師 藤嶋洋平(執行委員 ZOZO)
 ・自主研究会・例会などに関するご案内
 ・質疑応答とフリーディスカッション
 ファシリテーター 草柳美紀(執行委員 ハーゲンダッツジャパン)

◇施設見学会

- 6/28 アスクル施設見学会(東京) [参加 27 名]
 ・レクチャー(会社概要、カスタマーサービス部門の概要と取組み等)
 ・施設見学(コールセンターを含むオフィス見学ツアー)
 ・質疑応答
- 10/4 イケアジャパン施設見学会(東京) [参加 30 名]
 ・レクチャー(会社概要、コンタクトセンターの概要と取組み等)
 ・施設見学(コンタクトセンター見学)
 ・質疑応答
 ・懇親会(IKEA Tokyo-Bay 内レストランにて)
- 11/23 TOTO ミュージアム 施設見学会(福岡) [参加 10 名]
 ・施設見学
 ・質疑応答

◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム

- 7/11 第48回マインド・アップ講座 於：日本財団 [参加 21 名]
 テーマ「お客様相談室 ZERO からのスタートーお客様相談室構築からカスハラ対策まで」
 講師 田中美津子(執行委員 日本菓子BB協会)

- 9/5 第49回マインド・アップ講座 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 22名]
 テーマ「仕事と子育ての両立」、「お客様対応部門の仕事」、「自分のキャリアを考える」
 ファシリテーター・アドバイザー 女性活躍推進部会執行委員
- 11/6 第50回マインド・アップ講座 於：ACAP 会議室 [参加 9名]
 テーマ「カスタマーハラスメントに対する企業の取り組み」
 ファシリテーター 曾我昌子（執行委員 個人会員）
- 1/16 第51回マインド・アップ講座 於：ACAP 会議室 [参加 10名]
 テーマ「お客様対応のやりがいと魅力」
 ファシリテーター 白石名保（執行委員 ユナイテッドアローズ）
- 3/6 第52回マインド・アップ講座 於：ACAP 会議室 [参加 6名]
 テーマ「アスクルのダイバシティと女性活躍に関する施策と現場の状況
 ～「鳥の目」、「魚の目」、「虫の目」の視点で語る全員活躍～」
 講師 御調一良（執行委員 アスクル）
 フリーディスカッション

7. 広報・情報発信活動

◇ニュース・リリース

- 4/26 ACAP/N. R. 2024-1 「リモートやアバターによるお客様対応の新たな展開」研究報告を公表
- 5/20 ACAP/N. R. 2024-2 新理事長に、坂田祥治（明治安田生命保険相互会社）を選任
- 6/3 ACAP/N. R. 2024-3 ACAP 研究所「高齢のお客様が『もたもたする』のを許容できる社会に
 －高齢者のペースに合わせた“登坂車線”の必要性－」研究報告を公表
- 6/11 ACAP/N. R. 2024-4 消費者問題に関する「わたしの提言」、今年度の募集を開始
 －私たちの未来の暮らしにつながる提言をお待ちしています－
- 6/25 ACAP/N. R. 2024-5 消費者対応部門に所属する 20 代・30 代の若手・中堅層の仕事やキャリアに関する
 ニーズを調査し公表
- 7/12 ACAP/N. R. 2024-6 第 10 回「ACAP 消費者志向活動表彰」推薦受付を開始
- 12/6 ACAP/N. R. 2024-7 消費者部門が新たなステージへ！企業の消費者重視戦略が明らかに
 －ACAP 研究所が、2024 年度「企業における消費者対応体制に関する実態調査」を発表－
- 1/8 ACAP/N. R. 2024-8 内閣府特命担当大臣賞を、群馬県の松森智久さんに授与
 －第 40 回 2024 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」、受賞作品決まる－
- 2/4 ACAP/N. R. 2024-9 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～

◇メディア・リレーション

- 4/22 読売新聞生活部の松本記者が齊木専務理事に電話取材。テーマ「変わる従業員の身だしなみ」の中で、名
 札（カスハラ対応）についてコメント
- 4/23 定時総会記念講演会取材案内をマスコミ向けに事務局より配信
- 4/26 月刊ネットワークビジネスの記者が来局、曾良事務局長、喜山主幹が懇談
- 5/8 日本流通産業新聞上山記者が来局、喜山主幹が懇談
- 7/11 坂田理事長がニッポン消費者新聞丸田記者から理事長就任にあたって取材を受ける
- 8/2 齊木専務理事が日経 BP 奥芝記者の取材を受ける（カスハラ対策と AI 活用について）
- 10/28 日本流通産業新聞の秋葉氏が来局、カスハラ対策コラム執筆について懇談
- 10/29 事業者相談事業 TT 公社研修に NHK の取材が入り、同日首都圏ネットワークニュースで放映
- 11/27 リックテレコム「コールセンタージャパン」矢島編集長が来局し、齊木専務理事がインタビュー取材を受
 ける（カスタマーハラスメント対策）
- 12/13 ニッポン消費者新聞丸田記者が来局し、坂田理事長が新年に向けた所感のインタビューを受ける
- 2/14 日本流通産業新聞秋葉次長の来局し齊木専務理事が取材を受ける（東京都のカスハラ条例施行及び
 カスハラ対策について）
- 2/19 コールセンタージャパン(リックテレコム)矢島編集長、石川記者のWEB 取材に齊木専務理事が対応
 （東京都のカスハラ条例施行及びカスハラ対策について）

◇会員向けメールニュース配信

「ACAP 専務理事のメールニュース配信」4/22、5/21、6/11、7/10、8/8、9/11、10/10、11/8、12/10、1/10、2/12、3/10

◇FORUM 記事更新（会員向け）

- 4/22 特集：【特別寄稿】SG マークをご存じですか？（製品安全協会 理事長 高島竜祐氏）
Members：新入会員のご紹介（トヨタ自動車 浦野宝代さん）
- 5/20 Activities：理事長、専務理事のご挨拶
Activities：役員等研修会開催
- 6/10 Activities：2024 年度定時総会・記念講演会を開催
Activities：2024 年度各組織の活動方針とメッセージ
- 6/20 Watch the お客様関連部門：よつ葉乳業株式会社
消費者庁便り：消費者志向経営の推進、消費者志向自主宣言について
- 7/19 Members：新入会員のご紹介（株式会社キンレイ 森江 康行さん 上野 和裕さん）
Activities：潜入レポ 大東文化大学・ACAP 連携講座
- 8/20 消費者志向トップインタビュー：第 27 回 株式会社コーセー 代表取締役社長 小林一俊氏
- 8/20 Activities：潜入レポ 人気講座「高齢者応対研修」
- 8/20 Activities：潜入レポ 中部地区例会「消費生活センター相談員の方との情報交換会」を開催！
- 9/20 Members：新入会員のご紹介（日本製紙クレシア株式会社 大野 雅人さん）
- 9/20 消費者庁便り：食物アレルギー表示制度の動向と機能性表示食品制度の改正について
- 10/18 特集：「突然ですが、貴社のお客様相談室を見せてください！」（湖池屋）
- 10/18 Activities：「潜入レポ カスタマーハラスメント対策研修〈実践編〉」
- 11/20 Activities：第 11 回「消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会」を開催
- 11/20 Activities：今年も大盛況！東京都「交流フェスタ」&大阪府「消費者フェア」
- 12/20 Activities：第 8 回「ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言済企業の情報交換会」開催報告
- 12/20 消費者庁便り：従業員向け消費者教育研修の推進について
- 1/20 Members：新入会員のご紹介（株式会社サンクゼール 久川加里さん）
- 1/20 Activity：5 年ぶり！福岡オープン例会を開催（西日本支部九州地区部会）
- 2/20 Activity：2025 年 ACAP 新春講演会・賀詞交歓会を東京・大阪で開催
- 3/19 消費者庁便り：消費者志向経営優良事例表彰について
- 3/19 Activities：2025 消費者志向経営トップセミナーを開催

◇一般向け情報発信

Facebook と Instagram への投稿 8/7、8/14、8/19、9/4、9/6、9/11、9/17、9/19、9/27、10/1、10/2、10/3、10/10、
10/12、10/18、10/23、10/28、11/7、11/13、11/25、12/8、12/12、1/12、2/14、
2/17、3/4、3/7、3/14

◇公式見解、パブリック・コメント発信

- 4/12 消費者庁消費者政策課「消費者基本計画工程表改正素案」に関する意見を提出
- 8/15 東京都産業労働局雇用就業部労働環境課「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」に関する意見を提出
- 1/22 消費者庁消費者政策課「第 5 期消費者基本計画（素案）」に関する意見を提出

8. その他組織別活動

◇東西執行会議等

- 12/18 理事と西日本支部執行委員等との交流会 於：大阪事務所
[参加 20 名（理事：会場 8 名 執行委員：会場 8 名 WEB 4 名）]
・ACAP 理念と運営基本方針、企業における消費者対応体制に関する実態調査結果、
会員満足度調査結果について 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
・ACAP の現状と課題について 齊木茂人（専務理事）
・ACAP の現状そして未来に向けて 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
・意見交換
・懇親交流会

◇役員等研修会

- 4/5 役員等研修会（WEB）＊東西合同

企画	4/24、5/29、6/26、7/31、8/28、9/25、10/30、11/27、12/25、1/29、3/5
委員会	消費者志向経営推進ツールの活用検討、意見募集対応、若手プロジェクトサブスク研修の企画運営 等
女性活躍推進部会	4/18、6/14、7/11、9/17、11/6、1/16、2/17、3/6
総務	マインド・アップ講座の企画実施 等
委員会	4/2、5/7、6/4、7/2、8/6、9/3、10/1、11/5、12/3、1/7、2/5、3/5
広報	定時総会運営、ACAP 消費者志向活動表彰の企画・運営、賀詞交歓会の運営、規程類整備 等
委員会	4/12、5/10、6/7、7/5、8/2、9/6、10/4、11/1、12/6、1/10、2/7、3/7
消費者啓発委員会	会員向け情報コンテンツ「FORUM」企画・記事作成、「消費者志向経営トップインタビュー」企画・記事作成、ホームページの企画・更新、ニュース・リリース発行、メディア・リレーション 等
企業研修委員会	4/26、5/31、6/28、7/26、8/30、9/27、11/1、11/29、12/20、1/31、2/28、3/28
交流活動委員会	大東文化大学 ACAP 講座・立正大学 ACAP 講座の管理、講師派遣、「わたしの提言」事業、交流フェスタ出展、消費者啓発資料常設展示コーナー管理、製品・パネル展示、バーチャル工場見学サイト運営 等
会員活動委員会	4/11、5/24、6/12、7/24、8/28、9/25、10/25、11/27、12/25、1/29、2/26、3/26
交流活動委員会	各研修実施、カリキュラム検討・新規研修検討、消費者志向経営推進のための消費者対応部門セルフアセスメントチェックリスト改定案検討 等
西日本支部支部会議	4/16、5/21、6/18、7/16、8/20、9/17、10/15、11/19、12/17、1/23、3/18
西日本支部啓発・交流部会	行政機関・消費者団体、地方関連団体等との交流会の企画・運営 等
西日本支部企業研修部会	4/16、5/14、6/11、7/9、8/6、9/10、10/8、11/12、12/10、2/6、3/11
西日本支部会員活動部会	東京例会開催の検討・実施、新入会員研修会の実施、自主研究会・業種交流会の運営サポート、自主研究会・業種交流会・リーダー会の企画・運営 等
西日本支部中部地区部会	4/23、5/28、6/25、7/23、8/27、9/25、10/23、11/26、12/24、1/24、2/26、3/25
西日本支部九州地区部会	支部運営・企画に関する事案の検討、理事会報告、各部会報告 等
西日本支部	6/21、11/15、3/21
西日本支部	SDGs&エシカル消費実践事業・大学講座の講師選定・派遣、企業×学生交流会のアドバイザー選定・参加、「大阪府消費生活フェア」への参加 等
西日本支部	4/12、5/10、6/14、7/12、8/9、9/13、10/11、11/6、12/3、12/17、1/20、2/7、3/17
西日本支部	各研修実施、カリキュラム検討・新規研修検討 等
西日本支部	4/2、6/4、8/6、10/4、12/3、2/5
西日本支部	大阪例会の企画・運営、自主研究会・業種交流会の運営サポート、自主研究会・業種交流会・リーダー会の企画・運営 等
西日本支部	随時開催
西日本支部	中部地区例会の企画・運営、名古屋市消費生活フェア、自主研究会の企画・運営 等
西日本支部	4/25、5/23、6/28、7/25、9/26、10/24、11/22、1/24、2/27、3/27
西日本支部	九州地区例会の検討、自主研究会の企画・運営、九州経済産業局との連携 等

4/16	SNS プロジェクト第1回ミーティング
4/13	SNS プロジェクト第2回ミーティング
4/18	「20歳・30歳代の会員等に向けた価値提供の検討」プロジェクト 報告会
4/20	SNS プロジェクト第3回ミーティング
6月	SNS (Facebook と Instagram) をスタート

IV付表

ACAP2024年度記事掲載リスト

(一般紙、一般メディア)

日付	掲載紙名	見出し
2024/5/7	読売新聞（朝刊）	接客身だしなみ緩和進む 名札フルネームなし カスハラ対策
2024/8/23	読売新聞（朝刊）	消費者問題6テーマ「わたしの提言」募集
2024/11/27	山梨日日新聞社	消費者志向経営理解へセミナー 甲府・県立文学館 注)11/26やまなし消費者志向経営セミナーに坂田理事長登壇

(専門紙)

日付	掲載紙名	見出し
2024/4/1	ニッポン消費者新聞	ACAP・企業トップセミナー 5企業に消費者志向活動章 「消費者の声反映」、評価の重点に
2024/5/1	消費と生活 5・6号	消費者との共創・協働による経営の推進 消費者志向経営トップセミナー
〃	〃	ACAP・企業トップセミナー 5企業に消費者志向活動章 「消費者の声反映」、評価の重点に
2024/6/1	ニッポン消費者新聞	ACAP新執行体制を選出 新理事長に坂田祥治さん
2024/7/1	日本教育新聞	第40回2024年ACAP消費者問題に関する『わたしの提言』論文募集
2024/7/1	消費と生活7・8号	ACAP、新理事長に坂田祥治氏
〃	〃	ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集
2024/8/1	ニッポン消費者新聞	ACAP強み発揮へ 消費者・企業・行政の架け橋担う 業種横断的な専門家集団としてのメリット提示 (*理事長インタビュー記事)
〃	〃	消費者志向活動推薦受付開始 (ACAP)
2024/9/1	消費と生活 9・10号	ACAP消費者志向活動表彰推薦募集
2024/9/12	日経BP	特集 AIで始める「カスハラ」対策 第2回 悪質クレーム電話をリアルタイム検知、三井住友海上が カスハラ対策にAIを導入
2024/11/1	ニッポン消費者新聞	ACAPカスハラ対応策、検討へ 10月特別例会、重要性指摘
2024/11/1	消費と生活 11号・12号	カスタマーハラスメントを考える ACAPが交流会を開催
2025/1/1	ニッポン消費者新聞	ACAPならではの新たな価値創造に向けて 二つの調査結果もとに活動推進 (理事長 年頭所感)
2025/1/1	日本消費経済新聞	心豊かな生活と持続可能な社会の実現へ (理事長 年頭所感)
〃	〃	常に変化に対応していく消費活動に寄り添う (西日本支部長 年頭所感)
2025/1/1	消費と生活 1・2号	“感動”と“信頼”の絆でつながる関係構築を目指して (理事長 年頭所感)
〃	〃	カスハラへの対策はまだ十分でない ACAP、企業における消費対応体制に関する実態調査
〃	〃	お知らせ) ACAP新春講演会&賀詞交歓会
2025/1/9	通販新聞	ACAP調査消費者対応体制 企業の期待は「ファン作り」へ
2025/2/1	ニッポン消費者新聞	ACAP「わたしの提言」40回目の節目、独協大生が最優秀賞
2025/3/1	消費と生活3・4号	消費者志向経営トップセミナー/ACAP新春講演会&賀詞交歓会 (東京) /内閣府特命担当大臣賞に松森 さん ACAP、わたしの提言表彰式を実施/5つの消費者志向活動に対して授与 ACAP、「消費者志向活 動章」表彰
2025/3/27	日本流通産業新聞3月27日号	消費者関連専門家会議 会員同士の交流を通じて個人の資質向上に貢献

(専門誌・一般誌)

日付	掲載誌名	見出し
2024/6/1	月刊ネットワークビジネス	未然に防ぐ迷惑行為！カスタマーハラスメント対策マニュアルへ組織として明確な方針を策定する ことが大事
2024/12/20	コールセンタージャパン1月号	カスハラ対策、最大のポイント「トップマネジメント」である姿勢を示す！ (齊木専務理事インタ ビュー)

(寄稿、その他)

日付	掲載誌名	見出し
2024/10/20	コールセンタージャパン11月号	「カスハラ対策」の極意 第1回 カスハラ対策の前提と責任と義務に基づく“4つの視点” (齊木専務 理事 以下同じ)
2024/11/20	コールセンタージャパン12月号	「カスハラ対策」の極意 第2回 どこからがカスハラか？対策のための「準備づくり」の要諦
2024/12/20	コールセンタージャパン1月号	「カスハラ対策」の極意 第3回 事例検証(1)個人への中小、同じ話の繰り返し「中止」ではなく 「中断」するための方策
2025/1/20	コールセンタージャパン2月号	「カスハラ対策」の極意 第4回 事例検証(2)初期対応が十分でなかった場合 「エスカレーション 対応」の方法
2025/2/20	コールセンタージャパン3月号	「カスハラ対策」の極意 第5回 「権威型カスハラ」への対応方法 重要視すべき“方針の作成と公 表”
2025/3/20	コールセンタージャパン4月号 (リックテレコム)	「カスハラ対策」の極意 第6回 「不当要求」対応に欠かせない“マニュアル”の作成手順
〃	コールセンタージャパン4月号 (リックテレコム)	特集記事「カスハラの原因」はマネジメントにある！ (齊木専務理事のコメント)
2025/3/25	金融法務事情 3月25日号	(カスタマーハラスメント対策の基礎と実務) 未然防止の観点から考える企業の対応

2024年度ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事13名 監事3名

2025年3月31日

理事長(代表理事)	坂田祥治(明治安田生命保険)	専務理事(業務執行理事)	齊木茂人(個人会員)	
理 事	石原一秀(Mizkan)	植村知佐子(コンシェルジュ)	木所美和子(グライダーフォワード)	駒谷直樹(TOTO)
	酒井元紀(アフラック生命保険)	新川隆弘(サラヤ)	鈴木裕(太陽生命保険)	竹澤英之(東京海上日動安心110番)
	原 弘行(ユニ・チャーム)	穂坂優子(ニッポン)	松村安津子(味の素)	
監 事	高倉孝生(個人会員)	高野逸子(個人会員)	前川 正(個人会員)	

執行体制

●企画委員会	委員長	穂坂優子(ニッポン)		副委員長	佐藤雄一郎(産業能率大学)		高田かおり(大授総合研究所)			
	委員	田中一弥(朝日生命保険)		土田敦久(TOTO)		平田 哲(個人会員)	村田慶太(トヨタ自動車)			
	7名	女性活躍推進部会	部会長	高田かおり(大授総合研究所)		奥村直和(プリヂストン)		五味あゆみ(個人会員)	白石名保(ユナイテッドアローズ)	
●総務委員会	委員	曾我昌子(個人会員)		千手綾佳(イカリ消毒)		田中三津子(トヨタ自動車)				
	7名	委員長	木所美和子(グライダーフォワード)		副委員長	花田昌士(日本生命保険)				
	委員	立石洋一(東京電力エナジーパートナー)		谷野祥子(DM三井製糖)		土屋文昭(全日本トラック協会)		村松義彦(日清オイリオグループ)		
●広報委員会	委員長	松村安津子(味の素)		副委員長	—					
	10名	委員	小原裕子(個人会員)		小林治夫(住友生命保険)		齊藤一美(ライオン)	寿恵村直(ニッポン)		
	委員	杉本ことみ(資生堂ジャパン)		中西信夫(個人会員)		奈良正夫(個人会員)		柳原由華子(個人会員)		
●消費者啓発委員会	委員長	竹澤英之(東京海上日動安心110番)		副委員長	川島百合子(ナノスタイル)					
	11名	委員	安斎明義(中古二輪自動車流通協会)		一戸優(イオンベッ)		岩井清治(アミカテラ)	岡本利之(中外製薬)		
	委員	川瀬真樹子(センショーホールディングス)		田中真理子(アルソア慧央グループ)		福島寛之(個人会員)		宮澤晶子(ジュリーク・ジャパン)		
●企業研修委員会	委員長	駒谷直樹(TOTO)		副委員長	小川 研(個人会員)			御調一良(アスクル)		
	18名	委員	相澤和子(個人会員)		奥村直和(プリヂストン)		葛西理恵(シーボン)	川瀬真樹子(センショーホールディングス)		
	委員	久保秀哉(第一フロンティア生命)		曾我昌子(個人会員)		谷一暢樹(個人会員)		酒井由香(個人会員)		
●交流活動委員会	委員長	鈴木 裕(太陽生命保険)		副委員長	木村健一郎(個人会員)					
	11名	委員	東仁美(積水化学工業)		岡村純(日清ファルマ)		片岡康子(楽天グループ)	川口敏行(アレフ)		
	委員	酒井亜子(ジーネクト)		高木秀敏(個人会員)		田中義雄(個人会員)		西彩奈(SOMPOリスクマネジメント)		
●会員活動委員会	委員長	酒井元紀(アフラック生命保険)		副委員長	中村秀一(国分グループ本社)			草柳美紀(ハーゲンダッツジャパン)		
	18名	委員	上原勲巳(くらしの友)		梅村 隆(個人会員)		梅本雅春(キリンアンドコミュニケーションズ)	金城範子(コーセー)		
	委員	近藤 修(個人会員)		酒井由香(個人会員)		島田延治(個人会員)		鈴木隆一(イトーヨーカ堂)		
●西日本支部	支部長	植村知佐子(コンシェルジュ)		副支部長	石原一秀(Mizkan)			新川隆弘(サラヤ)		
	啓発・交流部会	部会長	新居由莉(イカリ消毒)		副部会長	大下浩平(トボールホールディングス)				
	3名	運営幹事	三田陽一(伊藤ハム米久ホールディングス)							
企業研修部会	部会長	—		副部会長	朝倉公治(個人会員)			大原雅章(サラヤ)	谷口幸子(霧島酒造)	
	6名	運営幹事	今中啓之(カリモク家具)						城村桃子(花王)	
	会員活動部会	部会長	新川隆弘(サラヤ)		副部会長	—				
中部地区部会	運営幹事	伊藤澄夫(個人会員)		斎藤康夫(関西テレビ放送)		武政二郎(個人会員)		田丸成彦(個人会員)		
	8名	委員	藤谷博子(新日本製薬)		馬場新一(個人会員)		中倉好朗(パナソニック)			
	2名	運営幹事	大岡博幸(敷島製パン)							
九州地区部会	部会長	谷口幸子(霧島酒造)		副部会長	久保田一博(高橋酒造)			藤谷博子(新日本製薬)	笠井浩二(トップ保険サービス)	
	4名	運営幹事								
	●ACAP研究所	担当/原 弘行(ユニ・チャーム)	所長/佐藤雄一郎(産業能率大学)			副所長/佐藤喜次(個人会員)				
●事業者相談事業G	担当/駒谷直樹(TOTO)									
●ISO10002事業G	担当/原 弘行(ユニ・チャーム)									
特別顧問	川口康裕(中央大学総合政策学部特任教授)	顧問	坂倉忠夫(個人会員) 村井正素(住友生命保険)					事務局長	曾良智恵	

■研究活動				
◆グローバル・メディア情報研究会	リーダー	中野則行(個人会員)		
	メンバー	池田憲司(日本たばこ産業)	熊谷洋介(ファンケル)	
		佐藤喜次(個人会員)	中村幸司(富士フィルムホールディングス)	
松谷聡(特任研究員 明治安田生命保険)		前川正(オブザーバー 個人会員)		
◆消費者対応部門における高齢者対応研究会	リーダー	名取哲郎(日経BP読者サービスセンター)		
	メンバー	上島悦子(個人会員)	岡村健二(ニッポン)	
		佐藤喜次(個人会員)	田邊 淳(明治安田生命保険)	
		中西裕章(客員研究員)	中濱江利奈(損害保険ジャパン)	
		西部雅彦(個人会員)	長谷川慎(特任研究員 ポーラ)	
		畠中道雄(個人会員)	百瀬さなえ(エランサービス)	
◆CXイノベーション研究会	リーダー	久保秀哉(第一フロンティア生命保険)	サブリーダー	永塚哲也(特任研究員 ビジョン)
	メンバー	赤峰貴子(良品計画)	加藤高章(ポッカサッポロフード&ビバレッジ)	
		佐藤喜次(個人会員)	神宮字慎(個人会員)	
		中村秀一(国分グループ本社)	西 彩奈(SOMPOリスクマネジメント)	
		長谷川慎(特任研究員 ポーラ)	平井大生(ヤマハミュージックジャパン)	
		原田啓子(特任研究員 キリンホールディングス)	宮崎康司(ネスレ日本)	
		村井正素(住友生命保険)		

事業者相談事業グループ

2025年3月31日

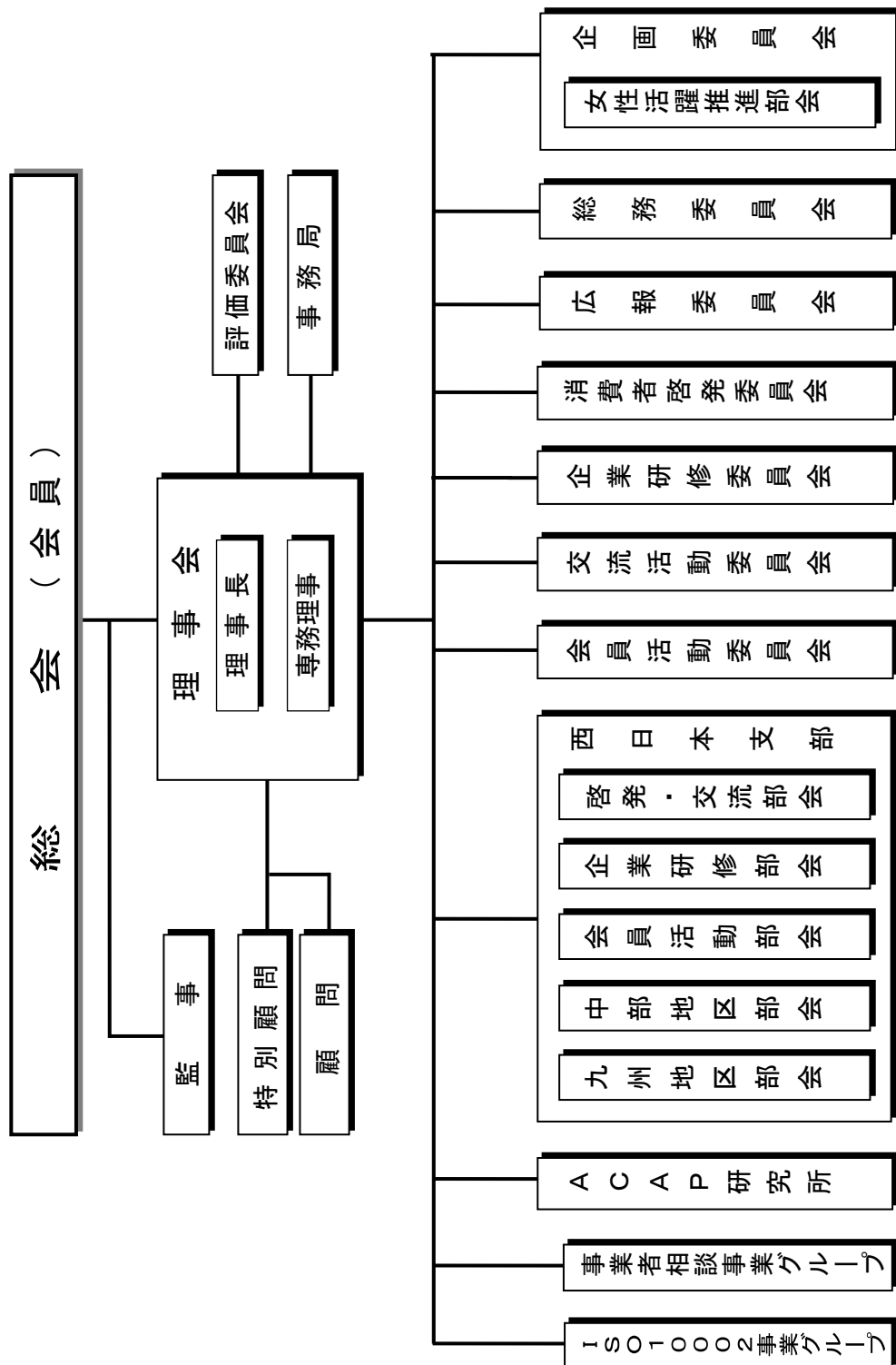
リーダー	相澤和子(個人会員)	谷本清(個人会員)	
サポーター	石原一秀(Mizkan)	小川 研(個人会員)	齊木茂人(個人会員)
	曾我昌子(個人会員)	田中美津子(日本菓子BB協会)	谷一暢樹(個人会員)
	西部雅彦(個人会員)	新田康人(個人会員)	長谷川公彦(個人会員)
	三木繁(個人会員)	三上賢治(湖池屋)	

ISO10002 事業グループ

2025年3月31日

■ISO10002 事業グループ			
◆企画・普及チーム	リーダー	松倉英夫(個人会員)	
	メンバー	小澤和裕(個人会員)	笠原浩児(日本菓子BB協会)
		高田智也(東京海上アシスタンス)	来島正男(個人会員)
		畠中道雄(個人会員)	鍋嶋詢三(個人会員)
		平澤正博(個人会員)	森暁司(個人会員)
		和田鯉宇(アスクル)	
◆講座・構築支援チーム	リーダー	森暁司(個人会員)	
	メンバー	長谷川公彦(個人会員)	畠中道雄(個人会員)
◆審査チーム	リーダー	松倉英夫(個人会員)	
	第三者意見書発行審査員	小澤和裕(個人会員)	鍋嶋詢三(個人会員)
		畠中道雄(個人会員)	長谷川公彦(個人会員)
			松倉英夫(個人会員)

2024年度ACAP組織図



2024（令和 6）年度

事業活動記録

2025年5月

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

ホームページアドレス <https://www.acap.or.jp>

<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

<大阪事務所>

〒540-0028 大阪府大阪市中央区常盤町 2-1-8

F Gビル大阪 7F

TEL 06-6943-4999

FAX 06-6943-4900