

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

2025 (令和7) 年度
(2025年4月~2026年3月)

事業活動記録



－ 2025 年度事業活動記録 目次 －

I ACAP の現況・・・1	5. 消費者志向経営のための支援事業・・・24
1. 会員の状況・・・1	◇ISO/JIS Q 10002 普及のための活動・・・24
2. 財務状況・・・1	◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談 24
3. 外部委員等・・・1	
4. 後援・協賛・・・2	6. 会員の資質向上のための事業・・・24
	◇例会・・・24
II 組織運営・・・3	◇自主研究会・業種交流会・・・26
1. 定時総会・・・3	◇会員交流・・・27
2. 理事会・・・3	◇会員対象研修・・・28
3. 監査等・・・4	◇施設見学会・・・29
	◇お客様対応部門の全員活躍を目指す プログラム・・・30
III 事業活動・・・5	7. 広報・情報発信活動・・・30
1. 消費者問題に関するセミナー事業・・・5	◇ニュース・リリース・・・30
◇シンポジウム・オープン講座・・・5	◇メディア・リレーション・・・30
◇行政・団体等との共催講座・・・6	◇会員向けメールニュース配信・・・30
◇出前講座・・・6	◇FORUM 記事更新（会員向け）・・・30
◇講師派遣・・・8	◇一般向け情報発信・・・31
◇企業向けセミナー<消費者対応部門向け実務研修>11	
◇ // <ISO 10002/JIS Q 10002 普及のための研修>・・・16	
2. 消費者問題に関する啓発展示事業・・・17	8. その他組織別活動・・・31
◇常設展示コーナー・啓発資料の提供・・・17	◇役員等研修会・・・31
◇消費者啓発展への出展・参加・・・17	◇各組織 会議・・・31
3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業 18	◇プロジェクト他・・・32
◇研究会の開催・・・18	◇対外対応・・・32
◇自主調査・・・18	
◇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・・・18	IV 付表・・・
◇消費者行政・消費者団体・海外団体等との交流 事業・・・18	ACAP2025 年度記事掲載リスト・・・33
◇外部会合への委員等派遣・・・21	ACAP2025 年度役員・執行体制・・・34
◇ホームページでの情報提供・・・23	ACAP2025 年度組織図・・・36
4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業・・・23	
◇消費者庁消費者支援功労者表彰・・・23	
◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表 彰・・・23	

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
2025/4/16	619	481	79	1	40	0	739
2025/5/21	619	482	78	1	41	0	739
2025/6/18	616	481	79	1	43	0	739
2025/7/16	613	479	77	1	43	0	734
2025/8/20	613	479	77	1	43	0	734
2025/9/18	611	478	76	1	43	0	731
2025/10/15	612	479	77	1	45	0	735
2025/11/19	613	479	78	1	45	0	737
2025/12/17	615	480	79	1	46	0	741
2026/1/21	614	479	79	1	47	0	741
2026/2/18	613	478	79	1	46	0	739
2026/3/18	611	476	79	1	46	0	737

2. 財務状況

2025年度は、事業活動収支▲4,676千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▲277千円があったが、研修事業や事業者相談事業、講師派遣などの事業収入28,678千円(対年初予算+3,734千円)があり、最終的に102,529千円の収入(対予算+3,564千円)となった。

支出面では、人件費や旅費交通費、通信運搬費、会場設営費などの削減により、最終的に94,995千円の支出(対予算▲8,647千円)となった。

この結果、事業活動収支差額は7,534千円(対年初予算+12,211千円)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 74,228,875円(前年度比6,970,030円増)
- 資産合計 81,375,467円(前年度比4,187,639円増)
- 負債合計 7,146,592円(前年度比2,782,391円増)
- ・当期経常増減額 6,970,031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
- ・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
- ・日本海事協会 公平性委員会・不服処理委員会 委員

齊木茂人 専務理事

- ・東京都 消費生活対策審議会 委員
- ・東京都 消費生活対策審議会部会 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
- ・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
- ・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対策推進会議 委員
- ・東京都産業労働局 団体連携によるカスタマーハラスメント防止条例普及促進事業補助金審査会 審査委員

- ・クオラス(厚労省委託) ハラスメント防止対策企画委員会
- ・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
- ・経済産業省 前受金役務利用検討会 委員

石原一秀 理事

- ・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
- ・消費者支援機構関西 双方向コミュニケーション実行委員会 委員

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 2025 実行委員 副委員長
鈴木裕 理事	・消費者支援機構関西 双方向コミュニケーション実行委員会 委員
土田敦久 理事	・消費者庁 消費者教育推進会議 委員
村井正素 顧問	・消費者教育支援センター 理事 ・日本皮革産業連合会 JIS 原案作成委員会 委員 ・日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 消費者の脆弱性に関する JIS 原案作成委員会 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
新居由莉 執行委員	・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 ・大阪府 消費者フェア 2025 実行委員
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7年度名古屋市消費生活フェア開催委員会 副会長 ・名古屋市 コールセンター等の構築及び運營業務委託総合評価委員 ・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
立石洋一 執行委員	・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
花田昌士 執行委員	・東京都 消費生活総合センター運営協議会 委員 ・横浜市 消費生活審議会 委員 ・大阪市 水道局お客さまセンター運營業務委託にかかる総合評価一般競争入札評価会議委員
藤谷博子 執行委員	・福岡県 消費生活審議会 委員
三田陽一 執行委員	・兵庫県 県民生活審議会 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
高田かおり 会員	・神奈川県 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
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
平野貴洋 会員	・神戸市 消費生活会議 委員
諸熊広毅 会員	・奈良県 消費生活審議会 委員
曾良智恵 事務局長	・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 ・産業技術総合研究所 サービスエルゴノミクス国際標準開発委員会 委員 ・人材育成と教育サービス協議会 「ISO 29993 (公式教育外の学習サービスーサービス要求事項) に関する JIS 開発」における JIS 原案作成委員会

4. 後援・協賛

5/17-5/30	大阪府立中央図書館 ACAP 消費者啓発展に協力
6/12	東洋経済新報社「第8回経営と現場を結ぶ「CX フォーラム」AI時代のCX経営 - 組織と顧客の未来を描く-」を後援
6/27	消費者教育支援センター主催「消費者教育シンポジウム2025」を後援
7/15	国民生活センター「令和7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
8/7	神戸市消費生活センター 夏休みこども生活講座に協力
9/12	国民生活センター「令和7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月	ラーニングイット「VoC活用実態調査」を後援
10/14	日本規格協会「標準化と品質管理全国大会2025」を協賛
11/11	国民生活センター「令和7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
12/3	九州経済産業局「BtoC事業者向けセミナー～消費者の声を経営に活かす」を後援
12/9	国民生活センター「令和7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
1/13-3/27	消費者教育支援センター「消費者教育教材資料表彰2026」を後援
1/25	目白大学 地域フォーラム テーマ「企業活動を通じた社会課題の解決と持続可能な成長とは」を後援
2/20, 2/26	日本コンタクトセンター協会「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2026」を後援
2/21	兵庫県、ひょうご大学生支援機構 (HUSSO) 主催 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

II 組織運営

1. 定時総会

5/15

2025 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：365 名（有効委任状 421 名 - 第 1 部会場出席者数 56 名）]

[当日参加 会場：90 名（正会員 65 名 個人会員 12 名 一般会員 0 名

会員企業の方 7 名 マスコミ 3 名） WEB（第 2 部、第 3 部からの参加者含む）：93 名]

<第 1 部 2025 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 2024 年度事業報告
- 第 2 号議案 2024 年度決算報告及び監査報告
- 第 3 号議案 2025 年度事業計画
- 第 4 号議案 2025 年度収支予算
- 第 5 号議案 役員選任

<第 2 部 2025 年度体制発表等>

- ・2025 年度役員体制発表
- ・理事長挨拶等

<コーヒースタイル・名刺交換会>

<第 3 部 記念講演会>

- ・講演「共創する商品開発 無印良品の理由（わけ）はこうして生まれる」
講師 横濱潤氏（良品計画 上席執行役員）
- ・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。

4/16

2025 年度総会付議事項（2024 年度事業報告、同決算報告、2025 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、2025 年度理事会重点検討課題について 等

5/15

[総会後理事会]2025 年度理事長・専務理事選定、2025 年度役員体制・理事会構成

5/21

2025 年度役員報酬について、定時総会総括、消費者支援機構関西からの依頼について、会員拡大の取り組み、令和 7 年度消費者支援功労者表彰結果、2025 年度理事会重点検討課題の確定 等

6/18

理事会・集中討議

定時総会アンケート結果、ACAP 研究所 2025 年度調査実施について、中部特別例会開催案、「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」2025 年度実施概要、カスハラプロジェクトによる「カスタマーハラスメント対策研修」実施計画 等

7/16

新規東京自主研究会（旧消費者行政研究会）の設立について、外部委員の選定規則・謝金規程改訂について、消費者庁幹部と会員企業役員との懇談会募集概要、創立 45 周年記念式典&祝賀会（東京）プログラム、会費について、永年功労者表彰候補者、会員拡大施策について 等

8/20

ACAP 研究所研究員任命、事業者相談事業サポーター任命、創立 45 周年記念式典&祝賀会（大阪）・中部特別例会・福岡特別例会開催案報告、外部委員の選定規則および外部委員謝金改定（最終版）報告、ACAP 研究所「CX の取り組みに関する実態調査」実施内容報告、9 月理事会後集中討議に向けて、理事会議事録の取扱いについて 等

9/17

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）、ACAP 研究所研究員任命、一般会員入会承認、第一四半期監事報告、消費者庁幹部と会員企業役員との懇談会申込状況報告、理事会開催手順改定、2026 年度予算作成にあたって、ホームページリプレイスプロジェクト進捗報告・コンテンツ見直し 等 / [集中討議]2025 年度理事会重点検討課題について意見交換 等

10/15

ACAP 研究所研究員任命、令和 8 年度消費者支援功労者表彰候補者推薦について、消費者庁幹部と会員企業役員との懇談会報告、個人会員の特定職務に対する謝金支払い方法の変更について、ACAP 研究所「CX の取り組みに関する実態調査」報告（速報）、2026 年度運営基本方針・重点検討課題の検討、外部依頼事項（後援）等

11/19

新規自主研究会（東京）の設立申請、出張旅費規程の改訂、謝金規程の改訂、監事報告、ACAP 研究所「CX の取り組みに関する実態調査」結果報告、「消費者庁幹部と会員企業役員との懇談会」実施報告、2025 年度決算着地見通し、2026 年度運営基本方針について、2026 年度重点検討課題について 等

12/17	2026 年度運営基本方針(案)について、第 41 回 2025 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集の選考結果、2026 年度各組織の事業計画案と予算案、2026 年度役員等立候補・推薦スケジュール 等
1/21	会費等納入規則、会費請求手順の改訂、独占禁止法の遵守に関する ACAP の対応について、ACAP 研究所 2025 年度「消費者対応部門における AI 活用に関する実態調査」実施について、2026 年度事業計画案、2026 年度予算案、2026 年度役員等推薦について、2026 年度定時総会・議決権行使方法について 等
2/18	役員等賠償責任保険契約締結及びその内容の決定、公益充実資金積立計画（ホームページリプレイス費用積立）の一部変更、研修料金改訂の件、2026 年度事業計画案・予算案、2026 年度役員等立候補・推薦状況報告、2026 年度役員等研修会について、創立 45 周年記念式典・祝賀会概況報告 等
3/18	2026 年度運営体制（執行体制）、ACAP 研究所長・事務局長選任、2026 年度運営基本方針・事業計画承認、2026 年度 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体制の承認、2026 年度構造改革担当理事設置に関する承認、2026 年度収支予算書・資金調達及び設備投資の見込みを記載した書類の承認、2026 年度定期提出書類の承認、定款改訂の承認、情報管理規程改訂・プライバシーポリシー改訂・会員個人情報保護規程・会員個人情報保護手順書の承認、消費者庁実施「消費者志向経営の調査」請負（受託事業）に関する承認、正会員・特別会員入会審議、第 42 回 2026 「わたしの提言」募集テーマ 等

3. 監査等

税理士による監査	4/9、5/12、6/10、7/11、8/8、9/11、10/6、11/6、12/5、1/15、2/12、3/11
監事による監査	4/16、5/21、6/18、7/16、8/20、9/17、10/15、11/19、12/17、1/21、2/18、3/18
監事会	4/21、7/30、10/20、1/27

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

- 12/8 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 137 名]
- ・主催者挨拶、ACAP ならびに ACAP 研究所の活動の紹介
挨拶 和田鯉宇 (理事 アスクル) 発表 佐藤雄一郎 (ACAP 研究所長 産業能率大学)
 - ・講演 1 「対応者は人か? AI か? - お客様対応の新たな段階 -」 および研究成果報告
講師 中野則行 (グローバル・メディア情報研究会リーダー 個人会員)
 - ・講演 2 「『平等』な対応は、高齢者にとって『公平』だとは感じられない - 高齢者へのアンケート・ヒアリング調査結果から -」 および研究成果報告
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 3-1 「ACAP 『CX の取り組みに関する実態調査』」
講師 佐藤雄一郎 (ACAP 研究所長 産業能率大学)
 - ・講演 3-2 「CX イノベーションを巻き起こす - 『ACAP が考える CX』 その要素と実践事例 -」
および研究成果報告
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)
 - ・まとめ、閉会挨拶
- 1/14 創立 45 周年記念式典&祝賀会 (東京) 於:日本教育会館一ツ橋ホール・喜山倶楽部
[参加 CX シンポジウム 146 名 記念式典 178 名 祝賀会 145 名]
- 【第 1 部 CX シンポジウム】
- ・挨拶 和田鯉宇 (理事 アスクル)
 - ・ご祝辞とメッセージ (録画) ジョン・グッドマン氏
 - ・講演 「CX イノベーションを巻き起こす - 『ACAP が考える CX』 の現状と今後の展望」
講師 佐藤雄一郎 (ACAP 研究所長 産業能率大学)
- 【第 2 部 創立 45 周年記念式典】
- ・挨拶 坂田祥治 (理事長 明治安田生命保険)
 - ・来賓挨拶 日下部英紀氏 (消費者庁 次長)
 - ・第 41 回 2025 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
 - ・講演 「真のカスタマーセントリックを希求する味の素社の取り組み」
講師 岡本達也氏 (味の素 執行役常務)
- 【第 3 部 祝賀会】
- ・開会挨拶 坂田祥治 (理事長 明治安田生命保険)
 - ・来賓挨拶 堀井奈津子氏 (消費者庁 長官)
 - ・乾杯発声 村井正親氏 (国民生活センター 理事長)
 - ・第 41 回 2025 年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」受賞者インタビュー
 - ・永年功労者表彰
 - ・閉会挨拶 齊木茂人 (専務理事)
- 1/23 創立 45 周年記念式典&祝賀会 (大阪)
於: OMM ビル・錦城閣 [参加 記念式典 64 名 祝賀会 37 名]
- 【記念式典】
- ・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 消費者法制統括官)
 - ・講演 「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 消費者法制統括官)
 - ・永年功労者表彰
 - ・ご祝辞とメッセージ (録画) ジョン・グッドマン氏
 - ・講演 「日本のよいモノづくりで世界のトップブランドに挑戦」
講師 木村皓一氏 (ミキハウスグループ代表 三起商行代表取締役社長)
 - ・閉会挨拶 新川隆弘 (西日本支部長 サラヤ)
- 【祝賀会】
- ・開会挨拶 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 消費者法制統括官)

- ・閉会挨拶 齊木茂人（専務理事）

◇行政・団体等との共催講座

- 7/10 2025 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 84名 (ACAP側 9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「今後のお客さま相談室におけるAIの活用事例と展望」
 講師 小田志門 (会員 カラクリ)

◇出前講座

- 4/17 □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）
 テーマ「ACAPの活動と戦略的消費者志向経営の推進」
 講師 齊木茂人（専務理事）
- 4/24 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）
- 5/1 テーマ「アスクルの企業概要とお客さま対応に関して」
 講師 御調一良（執行委員 アスクル）
- 5/8 テーマ「企業のあり方と労働者として大切なこと」
 講師 葛西理恵（執行委員 シーボン）
- 5/15 テーマ「ニッポンハムグループの食育活動『大人の食育』」
 講師 宮本雅宏（会員 日本ハム）
- 5/22 テーマ「ACAPが考えるCXについて」
 講師 久保秀哉（ACAP 研究所主任研究員 第一フロンティア生命保険）
- 5/29 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）
- 6/5 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）
- 6/12 テーマ「WeCareMore 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）
- 6/19 テーマ「モスバーガーチェーンの企業概要とお客さま相談室について」
 講師 佐々木忍（会員 モスフードサービス）
- 6/26 テーマ「キャッシュレス決済とクレジットカードの仕組みと注意点」
 講師 末永広宣氏（三井住友カード）
- 7/3 テーマ「お客さまに学ぶ ハウス食品の消費者志向経営の取り組み」
 講師 上原真紀子（会員 ハウス食品）
- 7/10 テーマ「ローソンのお客さまの声を生かした取組」
 講師 宇藤啓（会員 ローソン）
- 7/17 テーマ「全員活躍推進の現状と課題」
 講師 全員活躍推進事業グループ
- 7/24 テーマ「ニッポンのお客さまの声を生かした取り組みについて」
 講師 内藤えりか（会員 ニッポン）
- 9/18 □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）
 テーマ「『平等』な対応は、高齢者にとって『公平』だと感じられない
 ～高齢者へのアンケート・ヒアリング調査結果について～」
 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）
- 9/25 テーマ「ネピアお客さま相談室の取組みと環境配慮型製品の未来」
 講師 藤澤ひろ美（執行委員 王子ネピア）
- 10/2 テーマ「クラシエ株式会社の持続可能な社会のための活動」
 講師 落合典子（会員 クラシエ）
- 10/9 テーマ「東京ミッドタウン～経年優位の街づくり～」
 講師 小野田和弘（会員 東京ミッドタウンマネジメント）
- 10/16 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）
- 10/23 テーマ「太陽生命の消費者志向とサステナビリティに関する取組み」
 講師 鈴木裕（理事 太陽生命保険）、末次めぐみ氏（太陽生命保険）

- 10/30 テーマ「積水化学工業における消費者志向経営の取組」
講師 古川博康 (会員 積水化学工業)
- 11/6 テーマ「『心をつかむお客様相談室』～タカラトミーグループ 選ぶ遊びの美学～」
講師 平野利枝 (会員 タカラトミーアイビス)
- 11/13 テーマ「第一生命の消費者志向経営と地域貢献活動」
講師 榎本奈緒美 (執行委員 第一生命保険)
- 11/20 テーマ「食の感動で、この星を満たせ。」
講師 大下浩平 (執行委員 トリドールホールディングス)
- 11/27 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 平岡友恵 (会員 三井住友カード)
- 12/4 テーマ「国分グループのサステナビリティ」
講師 中村秀一 (執行委員 国分グループ本社)
- 12/11 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)
- 12/18 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 神林のぞみ氏 (花王)
- 1/8 テーマ「TOTOのSDGsへの貢献と節水の取り組みについて」
講師 土田敦久 (理事 TOTO)
- 立正大学・公益社団法人消費者関連専門家会議連携講座
- 10/4 テーマ「ACAPの活動と戦略的消費者志向経営の推進
～消費者志向とは何か、何をすべきかについて考える～」
講師 齊木茂人 (専務理事)
- 10/11 テーマ「東京ミッドタウン～経年優化的街づくり～」
講師 小野田和弘 (会員 東京ミッドタウンマネジメント)
- 10/18 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)
- 10/25 テーマ「ニッポンハムグループの食育活動について」
講師 宮本雅宏 (会員 日本ハム)
- 11/8 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)
- 11/22 テーマ「国分グループのサステナビリティ」
講師 中村秀一 (執行委員 国分グループ本社)
- 11/29 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)
- 12/6 テーマ「『平等』な対応は、高齢者にとって「公平」だと感じられない
～高齢者へのアンケート・ヒアリング調査結果について～」
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)
- 12/13 テーマ「『心をつかむお客様相談室』～タカラトミーグループ 選ぶ遊びの美学～」
講師 平野利枝 (会員 タカラトミーアイビス)
- 12/20 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)
- 1/10 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)
- 1/13 テーマ「女性活躍推進の現状と課題」
講師 全員活躍推進事業グループ
- その他の大学・学校
- 5/27 目白大学社会学部地域社会学科 地域・ひとづくりコース 専門とキャリア①
テーマ「ニッポンハムグループの食育活動について」
講師 宮本雅宏 (会員 日本ハム)
- 6/3 目白大学社会学部地域社会学科 地域・ひとづくりコース 専門とキャリア②
テーマ「アスクルの企業概要とお客さま対応に関して」
講師 御調一良 (執行委員 アスクル)
- 6/10 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

- 4/15 DF 社研修
テーマ「カスタマーハラスメント対応研修」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 5/9 SH 社研修
テーマ「カスタマーハラスメント対応力強化セミナー」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 5/12 労働基準監督署職員対象研修
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）
- 5/14 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）
- 5/29 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）
- 6/2 大阪産業局中小企業カスハラ対策促進事業第1回検討会
講師 植村知佐子（理事 コンジェルジュ）
- 6/12 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）
- 6/20 青年消費者問題研究会
テーマ「『平等』な対応は、高齢者が『公平』だと感じていない
～高齢者へのアンケートとヒアリング調査結果から～」
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）
- 6/23 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 2025」
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）
- 6/25 中小企業振興公社
テーマ「東京都カスハラ防止条例解説編」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 6/26 SI 社研修
テーマ「クレーム対応の基本と実践～カスタマーハラスメント対策～」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 6/27 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）
- 7/1 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」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 7/8 大阪産業局中小企業カスハラ対策促進事業第3回検討会
講師 植村知佐子（理事 コンジェルジュ）
- 7/9 群馬県産業経済部主催研修
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を実践的に学ぶ～」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 7/11 MY 社研修
テーマ「カスタマー・ハラスメントへの対応」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 7/11 静岡県県民生活課研修
テーマ「消費生活相談における対応困難者対策」
講師 谷本清（執行委員 個人会員）
- 7/14 法政大学院政策創造研修科研修
テーマ「消費者志向経営について」
講師 齊木茂人（専務理事）

- 7/15 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）
- 7/22 JA 社研修
テーマ「カスタマーハラスメント対応研修」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 7/28-29 OS 社研修
テーマ「カスタマーハラスメント対応研修」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 8/5 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「ボルネオ島の生きものと私たちのくらしの関わりを学ぼう」
講師 中西宣夫氏（サラヤ）
- 8/22 TC 社研修
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）
- 8/29 BD 社研修1回目
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）
- 9/1 日本消費者教育学会研究交流会
テーマ「カスタマーハラスメントについて」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 9/8 BD 社研修2回目
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）
- 9/12 PC 社研修
テーマ「企業のカスハラ対策セミナー」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 9/12 国民生活センター企業向けセミナー
テーマ「ACAP 研究所報告『対応者は人かAI か？お客様対応の新たな段階』より～企業の最新事例と課題」
講師 中野則行（ACAP 研究所主任研究員 個人会員）
- 9/18 協同組合東京紙製品鋳業連盟研修
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）
- 9/26 BD 社研修3回目
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）
- 9/29 N 社幹部向け説明会
テーマ「カスハラ対策研修」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 10/12 日本消費者教育学会
テーマ「グリーン志向の消費者育成のための消費者教育」
講師 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
- 10/16 神戸学院大学「現代の社会（消費者とリスク）」
テーマ「健やかで豊かな社会の実現をめざしお客様の声をいかす取り組み」
講師 三田陽一（執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス）
- 11/5 大阪産業局中小企業カスハラ対策促進事業 支援機関向け講習会
テーマ「カスタマーハラスメント防止に向けた支援機関対象の講習会」
講師 植村知佐子（理事 コンシェルジュ）
- 11/5-11/7 消費者ネット広島研修
テーマ「カスタマーハラスメント対応研修」
講師 谷本清（執行委員 個人会員）

- 11/12 KW 社研修
テーマ「カスタマーハラスメント対応研修」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 11/18 東京都労働相談情報センター研修
テーマ「企業のカスハラ対策～基本と実践～」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 11/21 全国消費生活相談員協会シンポジウム
テーマ「変わる成年後見制度、消費者保護のこれから」
パネラー 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
- 11/24 神戸学院大学「現代の社会（消費者問題）」
テーマ「トリドールが考える消費者志向経営～食の感動で、この星を満たせ～」
講師 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
- 11/27 総務省関東管区行政評価局研修
テーマ「対応困難者への対応方法」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 11/27 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
テーマ「消費者の声を活かした製品開発」
講師 田鹿雄基（会員 エラン）、山崎隆史氏（エラン）
- 12/2 大阪産業局中小企業カスハラ対策促進事業 支援機関向け講習会
テーマ「カスタマーハラスメント防止に向けた支援機関対象の講習会」
講師 植村知佐子（理事 コンシェルジュ）
- 12/3 九州経済産業局 令和7年度「信頼できる消費市場」の好循環の推進に向けた取組
BtoC 事業者向けセミナー「消費者の声を経営に活かす」
テーマ「消費者の声を経営に活かす：経営戦略における消費者対応の重要性」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 12/8 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 2025」
テーマ「トリドールが考える消費者志向経営～食の感動で、この星を満たせ。～」
講師 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
- 12/12 愛知県カスタマーハラスメント防止対策シンポジウム
テーマ「カスタマーハラスメントの現状と企業に求められる実効的対策」
講師 齊木茂人（専務理事）
パネルディスカッション「カスハラへの組織と現場の声」
モデレーター 齊木茂人（専務理事）
- 12/16 水産研究・教育機構
テーマ「研究機関におけるカスタマーハラスメント対策」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 12/18 消費者庁 令和7年度事業者等の従業員向け消費者教育研修プログラムの普及・啓発に関する業務におけるセミナー（事務局：FK 社）
テーマ「従業員向け消費者教育の重要性と進め方」
講師 土田敦久（TOTO 理事）
- 1/19 日本貸金業協会研修
テーマ「カスタマーハラスメント対策」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 1/22 東京都交通局コンプライアンス推進課研修
テーマ「対応困難者への対応方法」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 1/25 目白大学社会学部地域社会学科「第19回地域フォーラム」
テーマ「SDGsの取り組みと共生社会の実現～ユニ・チャームウェイ～」
講師 田中裕之氏（ユニ・チャーム）
- 1/30 愛知県委託事業（P 社受託）
テーマ「カスタマーハラスメント防止対策に関するアドバイザー業務」
講師 齊木茂人（専務理事）、谷本清（執行委員 個人会員）
- 2/4 厚生労働省「総合的ハラスメント防止対策周知啓発事業」職場におけるハラスメント対策研修
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）

- 2/6 TC 社研修
テーマ「カスタマーハラスメント対策セミナー」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 2/20 日本貸金業協会
テーマ「カスタマーハラスメント対策」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 2/21 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3者ワークショップ
テーマ「お客様の声を活かす“伊藤ハム米久ホールディングス”の取り組み
ーお客様と共に築く持続可能な未来に向けてー」
講師 三田陽一（執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス）
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）
- 2/24 大阪産業局中小企業カスハラ対策促進事業第4回検討会
講師 植村知佐子（理事 コンジェルジュ）
- 3/2 神奈川県結核予防会研修
テーマ「カスタマーハラスメントについて」
講師 齊木茂人（専務理事）

◇企業向けセミナー<消費者対応部門向け実務研修>

- 4/18 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 15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 中久保みゆき氏（霧島酒造）、中本貴司氏（伊藤ハム米久ホールディングス）
・講座2「お客様対応部門の機能と役割」
講師 大原雅章（執行委員 サラヤ）
・グループ討議
アドバイザー 植村知佐子（理事 コンジェルジュ）、大原雅章（執行委員 サラヤ）
花田昌士（執行委員 個人会員）、朝倉公治（執行委員 個人会員）
谷口幸子（執行委員 霧島酒造）
中本貴司氏（伊藤ハム米久ホールディングス）
- 4/23 Eメール文書作成研修<実務者編>（東京）
於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 15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）
- 5/1 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）
- 5/13 電話対応スキルアップ研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 21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）

- 5/20 新任者研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 32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「苦情対応の基本と手順」
 講師 御調一良（執行委員 アスクル）
 ・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）、守谷昌志郎（執行委員 個人会員）
 酒井由香（執行委員 トクラス）、曾我昌子（執行委員 個人会員）
 田中美津子（執行委員 日本菓子BB協会）、新田康人（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）
- 6/5 シニアの心を掴む事例で学ぶ高齢者対応のコツ（東京）
 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 33名]
 ・オリエンテーション
 ・高齢者増加の現状
 ・高齢者の特徴を知る
 ・事例から考える高齢者対応
 ・高齢者対応の心構え
 ・高齢者対応テクニック
 ・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）
- 6/12 中堅層・二次対応者研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 28名]
 ・開講・ガイダンス
 ・講座1「お客さま対応の基本と留意点」
 講師 新田康人（執行委員 個人会員）
 ・講座2「明日から役立つ実践講座」
 講師 曾我昌子（執行委員 個人会員）
 ・グループ討議「気づきを共有！お悩み解決」
 アドバイザー 小川研（執行委員 個人会員）、葛西理恵（執行委員 シーボン）
 守谷昌志郎（執行委員 個人会員）、谷本清（執行委員 個人会員）
 久保秀哉（執行委員 第一フロンティア生命保険）
- 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 19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）
- 7/8 Eメール文書作成研修<対応管理者編>（東京）
 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 18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）
- 7/25 管理者研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 20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 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 酒井由香（執行委員 トクラス）

- ・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）、曾我昌子（執行委員 個人会員）
 コーディネーター 谷本清（執行委員 個人会員）
- 7/30 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 24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
 - 講師 中尾知子氏（セゾンパーソナルプラス 主席講師）
- 8/20 モニタリング・コーチング研修（大阪） 於：大江ビル [参加 10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）
- 8/27 カスタマーハラスメント対策研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 27名]
 - ・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 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 新田康人（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）
 曾我昌子（執行委員 個人会員）、田中美津子（執行委員 個人会員）
 相澤和子（執行委員 個人会員）
- 9/12 弁護士が教える法的対応研修～難渋クレーム・カスタマーハラスメント事例解説～（東京）
 於：TOTO プレゼンテーションホール [参加 24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）
- 9/12 カスタマーハラスメント対策研修（札幌） 於：あいあい会議室 [参加 1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「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」
 - ・質疑応答
 - 講師 谷本清（執行委員 個人会員）
- 9/25 高齢者対応研修（大阪） 於：大江ビル [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）
- 9/26 モニタリング・フィードバック研修（東京）
 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 13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
- 10/15 新任者研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 22名]
- 講師 藤木健氏（イースピリッツ パートナー講師）
 - ・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「苦情対応の基本と手順」
 - 講師 御調一良（執行委員 アスクール）
 - ・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）、守谷昌志郎（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）
 - コーディネーター 相澤和子（執行委員 個人会員）
- 10/17 WEB研修 応対履歴作成研修（大阪） 於：セゾンパーソナルプラス [参加 13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）
- 10/24 電話応対スキルアップ研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 11名]
- ・オリエンテーション
 - ・CS マインドの醸成
 - ・基本応対スキル
 - ・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 中尾知子氏（セゾンパーソナルプラス 主席講師）
- 10/30 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 14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）
 - コーディネーター 佐藤雄一郎（執行委員 産業能率大学）
- 11/14 中堅層・二次対応者研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 23名]
- ・開講・ガイダンス
 - ・講座1「お客さま対応の基本と留意点」
 - 講師 新田康人（執行委員 個人会員）
 - ・講座2「明日から役立つ実践講座」
 - 講師 曾我昌子（執行委員 個人会員）
 - ・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）、守谷昌志郎（執行委員 個人会員）
 - 堀渕茂（執行委員 個人会員）、田中美津子（執行委員 個人会員）
 - 葛西理恵（執行委員 シーボン）
- 11/21 カスタマーハラスメント対策研修半日（名古屋） 於：ウインクあいち会議室 [参加 10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「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」
 - ・質疑応答
 - 講師 齊木茂人（専務理事）
- 11/28 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 14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）
 - コーディネーター 佐藤雄一郎（執行委員 産業能率大学）

- 12/2 弁護士が教える難渋クレーム法的対応実践研修（大阪） 於：大江ビル [参加 17名]
 ・なぜ今これほどカスハラが問題となっているのか
 ・カスハラ の定義
 ・カスハラに該当するか否かを判断するまでの流れ
 ・カスハラに該当する場合
 ・ケーススタディ
 講師 岩永智士氏（光風法律事務所 弁護士）
- 12/4 管理者研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 15名]
 ・講座1「消費者対応部門のマネジャーの役割」
 講師 原弘行（理事 ユニ・チャーム）
 ・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 トクラス）
 ・講座3「クレーム対応に必要な知識とスキル」
 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！
 アドバイザー 谷本清（執行委員 個人会員）、守谷昌志郎（執行委員 個人会員）
 酒井由香（執行委員 トクラス）、堀渕茂（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）
- 12/11 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 14社]
 ・講演「消費者問題の歴史／消費者関連の法律」
 講師 曾田竜市（公正取引委員会 経済取引局 デジタル市場企画調査室 調整係長）
 コーディネート 佐藤雄一郎（執行委員 産業能率大学）
- 1/27 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 14社]
 ・講演「消費者対応部門での消費者対応実践事例」
 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）
- 1/28 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 14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）
- 2/10 高齢者対応研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 19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
 講師 唐澤理恵氏（セゾンパーソナルプラス 講師）
- 2/19 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 14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）
- 2/20 カスタマーハラスメント対策研修（東京） 於：オリンピック記念青少年総合センター [参加 20名]
 ・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 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 曾我昌子（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）、葛西理恵（執行委員 シーボン）
 三木繁（執行委員 個人会員）、新田康人（執行委員 個人会員）

- 3/10 弁護士が教える法的対応研修～難渋クレーム・カスタマーハラスメント事例解説～（東京）
 於：TOTO プレゼンテーションホール [参加 23 名]
 ・講演「悪質クレームの見極め方、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)
 講師 新保輝氏 (光風法律事務所 弁護士)
- 3/17 ロールプレイングで学ぶ 難渋クレーム対応実践研修～最新の事例に学ぶ今どきの難クレーム～（大阪）
 於：大江ビル [参加 15 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)、花田昌士 (執行委員 個人会員)
 朝倉公治 (執行委員 個人会員)、谷口幸子 (執行委員 霧島酒造)
 岡理恵 (執行委員 個人会員)、西山将司 (執行委員 桃谷順天館)
 コーディネーター 大原雅章 (執行委員 サラヤ)
- ◇企業向けセミナー<ISO 10002/JIS Q 10002 普及のための研修>
- 4/17 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 11 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)
- 5/22 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
 (逐条理解コース) 於：ACAP 会議室 [参加 15 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 (理事 アスクル)
- 5/29 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 16 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 本田光隆氏 (ライオン)
- 6/19 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
 (内部監査員養成コース) 於：ACAP 会議室 [参加 27 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)
- 7/9 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 15 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)
- 7/17 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 17 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－JIS Q 10002 準拠－」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）
- 9/18 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 4 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）
- 10/2 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 12 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）
梶中道雄（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（理事 アスクル）
- 10/16 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（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 野村竜志氏（エスケー）
- 11/6 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（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）
- 11/20 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－JIS Q 10002 準拠－」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）
- 2/13 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 4 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

5/17-5/30 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

7/24 特別例会（東京）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

9/7 高槻市 2025 健康・食育フェア&健康たかつき 21 シンポジウムにて、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

10/13	京都府消費生活安全センター令和7年度啓発イベント「未来をえらぶチカラ～消費者力を身につけよう～」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
10/14 - 10/16	京都府「くらしの安心・安全推進月間 消費生活パネル展示」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
10/24 - 10/25	東京都消費者月間事業くらしフェスタ 2025 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
10/25	大阪府消費者フェア 2025 にて、ACAP 活動の紹介、「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
11/15	名古屋市消費者フェア「なごやエンカルフェア☆2025」にて消費者啓発資料の配布
11/30	京都府消費生活安全センター令和7年度啓発イベント「SKY 人生 100 年フェスタ」にて、「ACAP 消費者の声を活かした製品・サービスのパネル展示」の紹介、消費者啓発資料の配布
2/26	特別例会（東京）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	4/25、3/30
ACAP 研究所主任研究員会議	5/26、7/28、10/6、10/31、1/26、3/30
グローバル・メディア情報研究会	4/25、5/23、6/27、7/25、8/22、9/26、10/24、11/28、12/26、1/23、2/27 3/27
消費者対応部門における高齢者対応研究会	4/24、5/22、6/26、7/24、8/28、9/25、10/23、11/27、12/25、1/22、2/26 3/26
CX イノベーション研究会	4/17、5/14、6/19、7/17、8/21、9/18、10/16、11/20、12/18、1/15、2/19 3/19

◇自主調査

12/8	CX の取り組みに関する実態調査（2025 年度） <ul style="list-style-type: none"> ・調査期間：2025 年 8 月 21 日～9 月 18 日 ・調査対象：ACAP 正会員企業 497 社・団体 ・有効回答：237 社・団体 ・調査方法：メールで依頼、Web フォームで回答（必要に応じて Excel 様式）
------	---

◇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

5/22	グローバル・メディア情報研究会 成果報告 「対応者は人か AI か？—お客様対応の新たな段階—」
6/5	消費者対応部門における高齢者対応研究会 「『平等』な対応は、高齢者にとって『公平』だと感じられない—高齢者へのアンケート・ヒアリング調査結果から—」
6/22	CX イノベーション研究会 成果報告 「CX イノベーションを巻き起こす—『ACAP が考える CX』その要素と実践事例—」
9/30	2024 年度 ACAP 研究所成果報告書（統合版）配信

◇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>

5/19	坂田理事長が消費者庁消費者月間シンポジウムに出席
6/9	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 33 名 ACAP 側 52 名（内 WEB 20 名）] テーマ「お客様対応の DX 化・省人化による対応の変化・課題、メリット/デメリット」 【第 1 部】 <ul style="list-style-type: none"> ・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「『企業の消費者対応部門の実態』～カスタマーハラスメント対応～」 齊木茂人（専務理事） 事例①「お客様対応の DX 化・省人化による対応の変化、課題」

田中裕之（会員 ユニ・チャーム）
 事例②「お客様対応のDX化・省人化による対応の変化・課題、メリット/デメリット
 生成AIの社内活用について」
 新川隆弘（理事 サラヤ）

【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）
 - 6/16 東京都総務局人事部担当者が来局し、齊木専務理事にカスタマーハラスメント対応マニュアルについて意見聴取
 - 6/19 国民生活センター村井理事長が来局し、坂田理事長、齊木専務理事、曾良事務局長と懇談
 - 6/23 坂田理事長、齊木専務理事、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
 - 7/8 消費者庁参事官付高橋氏、鈴木氏他が来局し、坂田理事長、齊木専務理事、曾良事務局長と懇談
 - 7/18 消費者庁堀井長官、日下部次長、飯田政策立案総括審議官他が来局し、坂田理事長、齊木専務理事、曾良事務局長と懇談
 - 7/25 齊木専務理事、曾良事務局長が消費者庁消費者志向経営優良事列表彰選考委員会にオブザーバー出席
 - 7/31 消費者庁消費者制度課古川課長他が来局し、消費者法制度のパラダイムシフトについて坂田理事長、齊木専務理事、木所理事、鈴木理事、穂坂理事、松村理事、曾良事務局長と意見交換
 - 8/6 東京都総務局人事部担当者が来局し、齊木専務理事にカスタマーハラスメント対応マニュアルについて意見聴取
 - 8/20 消費者庁尾原審議官他が来局し、見守りネットワーク連絡協議会について坂田理事長、齊木専務理事、新川理事、鈴木理事、曾良事務局長と懇談
 - 9/12 坂田理事長が国民生活センター主催企業向けセミナー第2回を後援団体として傍聴参加
 - 9/16 坂田理事長、齊木専務理事、鈴木理事、土田理事、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
 - 9/25 経済産業省・ACAP 交流会 [参加 経済産業省側 10名 ACAP側 17名 オンライン 83名]
- <第1部>
- ・開会挨拶 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
 - ・令和6年度消費者相談報告書（概要）
 鈴木真人氏（経済産業省 消費・流通政策課消費者相談室 室長補佐）
 - ・令和4年度の消費者相談について
 今井康貴氏（経済産業省 関東経済産業局消費者相談室 課長補佐）
 - ・カスタマーハラスメント法制化に向けた動き 齊木茂人（専務理事）
 - ・カスタマーハラスメント従業員周知に向けた取り組み
- <第2部>
- ・事前質問への回答・質疑応答・意見交換
 - ・閉会挨拶 乃田昌幸氏（経済産業省 商取引・消費経済政策課 課長）
 - 10/9 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 18名 会員企業役員 25名 他 ACAP 会員随行者含め 107名]
 - ・開会挨拶 坂田祥治（理事長 明治安田生命保険）
 - ・ご挨拶 堀井奈津子氏（消費者庁長官）
 - ・消費者庁の取組・検討事項等について 日下部英紀氏（消費者庁次長）
 - ・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 飯田健太氏（消費者庁政策立案総括審議官）
 - ・懇親交流会
 - 10/14 坂田理事長、齊木専務理事、名取主任研究員、佐藤ACAP研究所副所長が消費者庁全国消費者見守りネットワーク連絡協議会に出席
 - 12/1 内閣府消費者委員会事務局友行参事官、近藤参事官補佐他が来局し、齊木専務理事、曾良事務局長、竹内職員と懇談
 - 12/3 坂田理事長、齊木専務理事、木所理事、鈴木理事、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
 - 12/9 齊木専務理事、曾良事務局長が消費者庁消費者志向経営優良事列表彰選考委員会にオブザーバー出席
 - 2/19 坂田理事長、齊木専務理事、曾良事務局長が消費者志向経営優良事列表彰表彰式に出席
 - 3/9 内閣府消費者委員会とACAPの交流会 於：太陽生命日本橋ビル [参加 会場 34名 WEB 41名]

- ・講演「消費者委員会の活動、建議・提言等の事例紹介」
講師 小林真一郎氏（内閣府消費者委員会事務局長）
 - ・講演「ACAP の活動紹介、会員企業の取り組み」
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）
パネラー 鹿野菜穂子氏（内閣府消費者委員会委員長）
小林真一郎氏（内閣府消費者委員会事務局長）
坂田祥治（理事長）
齊木茂人（専務理事）
- 3/10 坂田理事長、齊木専務理事、鈴木理事、和田理事、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
- 3/12 齊木専務理事、曾良事務局長が公正取引委員会相談指導室を訪問し、会内啓発事項等に関して相談

<事業者・経済団体との交流>

- 4/10 植村理事、石原理事、新川理事が東海お客さま相談研修会 定例研修会・懇親会に出席
- 4/15 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
- 4/18 坂田理事長が日本ヒーブ協議会公開講演会に出席
- 5/15 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
- 5/21 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ンタクトセンター協会定時総会懇親会に出席
- 6/13 ダークパターン対策協会小川代表理事、石村氏が来局し、坂田理事長、齊木専務理事、曾良事務局長と懇談
- 6/13 齊木専務理事が求人情報協会設立 40 周年記念祝賀会に出席
- 7/15 坂田理事長、曾良事務局長がダークパターン対策協会記者発表会に出席
- 9/3 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
- 9/17 齊木専務理事が自動車製造物責任相談センター設立 20 周年記念講演会・懇親会に出席
- 10/3 齊木専務理事、曾良事務局長が日本ヒーブ協議会鈴木代表理事、小林理事と面会
- 10/4 曾良事務局長がグリーン購入ネットワーク・NACS 共催セミナーに出席
- 10/14 坂田理事長、村井顧問が日本規格協会「標準化と品質管理全国大会 2025」に出席
- 10/20 坂田理事長が日本ヒーブ協議会公開シンポジウムに出席
- 10/24 齊木専務理事、曾良事務局長がグリーン購入ネットワーク事務局を訪問、深津事務局長と面談
- 12/9 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
- 1/5 坂田理事長、齊木専務理事が生命保険協会新年賀詞交歓会に出席
- 1/7 齊木専務理事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
- 1/15 新川理事、石原理事が東海お客さま相談研修会 定例研修会・懇親会に出席
- 1/26 坂田理事長が生命保険文化センター設立 50 周年記念公開講演会・レセプションに出席
- 2/10 坂田理事長、齊木専務理事、曾良事務局長がグリーン購入ネットワーク設立 30 周年記念シンポジウムに参加
- 2/20 曾良事務局長が日本コンタクトセンター協会主催 CCAJ コンタクトセンター・セミナー2025 に後援団体として参加
- 3/13 坂田理事長が日本菓子 BB 協会第 55 回通常総会懇親会に参加

<消費者・関係団体との交流>

- 6/3 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
- 7/10 坂田理事長が全国消費生活相談員協会主催消費者白書説明会に出席
- 9/3 坂田理事長、曾良事務局長が全国消費生活相談員協会関東支部交流会に出席
- 10/12 坂田理事長、新川理事、佐藤 ACAP 研究所長が日本消費者教育学会フォーラムに出席
- 10/18 坂田理事長、新川理事、石原理事が全国消費生活相談員協会中部支部交流会に出席
- 11/21 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
- 12/9 曾良事務局長が消費者被害防止ネットワーク東海消費者志向経営セミナーに出席
- 12/16 坂田理事長が消費生活ネットワーク新潟主催「消費者志向経営普及啓発セミナー」に出席
- 3/16 昭和女子大学杉田准教授が来局し、齊木専務理事、曾良事務局長と懇談

<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

- 4/2 坂田理事長が経済産業省日本産業標準調査会消費生活技術専門委員会に出席
- 4/9 坂田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 2025」第1回選考委員会に出席
- 4/16 坂田理事長が日本消費者協会評議員選定委員会に出席
- 5/9 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
- 5/12 曾良事務局長がCOPLCO国内委員会に出席
- 5/19 齊木専務理事が東京都カスハラ防止対策推進会議に出席
- 5/19 高田会員が神奈川県消費生活審議会に出席
- 5/26 坂田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 2025」第2回選考委員会に出席
- 5/27 村井顧問が消費者教育支援センター理事会に出席
- 5/27 成田会員が西宮市消費生活審議会に出席
- 5/28 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
- 6/6 齊木専務理事が国際消費者シンポジウム in 徳島に出席
- 6/7 齊木専務理事がTIS会議(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議)に出席
- 6/11 新川理事、新居執行委員が大阪府消費者フェア 2025 実行委員会に出席
- 6/11 大岡執行委員が名古屋市コールセンター等の構築及び運営業務委託総合評価委員会に出席
- 6/20 村井顧問が日本皮革産業連合会 JIS 原案作成委員会(革関係)に出席
- 6/23 佐藤 ACAP 研究所長が消費者庁消費者教育推進会議に出席
- 6/26 齊木専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席
- 6/27 坂田理事長が 2025 消費者教育シンポジウムに選考委員として出席
- 7/4 花田執行委員が横浜市消費者審議会に出席
- 7/14 村井顧問が日本皮革産業連合会 JIS 原案作成委員会(靴関係)に出席
- 7/16 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
- 7/18 石原理事が名古屋市消費生活審議会に出席
- 7/23 立石執行委員が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に出席
- 7/23 新居執行委員が大阪府消費者フェア 2025 実行委員会に出席
- 7/28 加藤会員が愛知県消費生活審議会に出席
- 7/28 植村理事、鈴木理事が消費者支援機構関西(消費者庁委託)双方向コミュニケーション研究会実行委員会に出席
- 7/29 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
- 7/30 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
- 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に出席(書面審議)
- 8/7 齊木専務理事が東京都消費生活対策審議会基本計画改定に向けた検討部会に出席
- 8/20 成田会員が西宮市消費生活審議会に出席
- 8/20 平野会員が神戸市消費生活審議会消費者苦情処理部会に出席
- 8/25 齊木専務理事が東京都カスハラ防止条例普及促進事業補助金審査会に出席
- 8/26 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
- 9/3 齊木専務理事が東京都カスハラ防止条例普及促進事業補助金審査会に出席
- 9/5 村井顧問が日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会消費者の脆弱性に関する JIS 原案作成委員会に出席
- 9/5 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
- 9/8 石原理事が名古屋市消費生活審議会に出席
- 9/8 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
- 9/10 坂田理事長が経済産業省消費生活技術専門委員会に出席(書面審議)
- 9/16 佐藤 ACAP 研究所長が消費者庁消費者教育推進会議に出席
- 9/24 坂田理事長が日本海事協会公平性委員会に出席
- 9/24 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
- 10/3 植村理事、鈴木理事が消費者支援機構関西(消費者庁委託)双方向コミュニケーション研究会に出席
- 10/9 諸熊会員が奈良県消費生活審議会に出席

10/10 齊木専務理事が東京都消費生活対策審議会基本計画改定に向けた検討部会に出席

10/10 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

10/17 植村理事、鈴木理事が消費者支援機構関西（消費者庁委託）双方向コミュニケーション研究会実行委員会に出席

10/21 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

10/29 曾良事務局長が産業技術総合研究所「サービスエルゴノミクス国際標準開発委員会」に出席

11/6 高田会員が神奈川県消費生活審議会に出席

11/7 村井顧問が日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会消費者の脆弱性に関する JIS 原案作成委員会に出席

11/10 笠井執行委員が福岡市消費生活審議会に出席

11/11 曾良事務局長が人材育成と教育サービス協議会 公式教育外の学習サービス - サービス要求事項に関する JIS 開発 JIS 原案作成委員会に出席

11/17 藤谷執行委員が福岡県消費生活審議会に出席

11/18 齊木専務理事が東京都消費生活対策審議会基本計画改定に向けた検討部会に出席

11/19 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

11/20 成田会員が西宮市消費生活審議会に出席

11/20 齊木専務理事が東京都産業労働局より団体連携によるカスタマーハラスメント防止条例普及促進事業補助金審査会にかかる意見聴取

11/26 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席

11/27 植村理事、鈴木理事が消費者支援機構関西（消費者庁委託）双方向コミュニケーション研究会実行委員会に出席

12/1 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

12/2 相澤執行委員が全日本トラック協会第 13 回引越事業者優良認定制度審査委員会に出席

12/4 土田理事が消費者庁消費者教育推進会議に出席

12/9 鈴木理事が KC' s 双方向実行委員会に出席

12/10 新居執行委員が大阪市消費者保護審議会に出席

12/17 花田執行委員が横浜市消費者審議会に出席

12/22 齊木専務理事が東京都消費生活対策審議会総会に出席

12/22 植村理事、鈴木理事が KC' s 双方向実行委員会打合せに出席

1/5 植村理事、鈴木理事が KC' s 双方向実行委員会打合せ（臨時）に出席

1/9 坂田理事長が経済産業省消費生活技術専門委員会に出席（書面審議）

1/15 坂田理事長が国民生活センター特別顧問会議に出席

1/21 立石執行委員が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に出席

1/27 成田会員が西宮市消費生活審議会に出席

1/27 村井顧問が日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会消費者の脆弱性に関する JIS 原案作成委員会に出席

1/29 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

1/29 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

1/30 鈴木理事が KC' s 双方向実行委員会に出席

2/2 曾良事務局長が産業技術総合研究所サービスエルゴノミクス国際標準開発委員会に出席

2/4 曾良事務局長が人材育成と教育サービス協議会 公式教育外の学習サービス - サービス要求事項に関する JIS 開発 JIS 原案作成委員会に出席

2/4 花田執行委員が大阪市水道局お客さまセンター運営業務委託にかかる総合評価一般競争入札評価会議に出席

2/13 齊木専務理事が経済産業省前受金役務利用検討会に出席

2/16 植村理事、鈴木理事が消費者支援機構関西（消費者庁委託）双方向コミュニケーション研究会実行委員会に出席

2/17 齊木専務理事が日本規格協会（経産省委託）サービス標準化ワーキンググループに出席

2/18 村井顧問が消費者教育支援センター理事会に出席

2/19 石原理事が名古屋市消費生活審議会に出席

2/25 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席

2/27 石原理事が名古屋市消費生活審議会に出席

3/2 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

3/4 齊木専務理事が労働政策研究・研修機構研修事業有識者懇談会に出席

- 3/6 齊木専務理事が東京都消費生活対策審議会基本計画改定に向けた検討部会に出席
- 3/9 齊木専務理事が経済産業省前受金役務利用検討会に出席
- 3/10 平野会員が神戸市消費生活審議会消費者苦情処理部会に出席
- 3/11 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
- 3/12 齊木専務理事が東京都産業労働局団体連携によるカスタマーハラスメント防止条例普及促進事業補助金審査会に出席
- 3/19 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
- 3/24 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

◇ホームページでの情報提供

- 4/4 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第6回)
- 5/26 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第7回)
- 6/27 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第8回)
- 8/4 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第9回)
- 9/9 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第10回)
- 10/20 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第11回)
- 12/4 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第12回)
- 1/8 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第13回)
- 1/20 消費者志向トップインタビュー第29回
国民生活センター 村井正親理事長
- 2/6 カスタマーハラスメント対策に関するコラム (第14回)
- 3/19 消費者志向トップインタビュー第30回
消費者庁長官 堀井奈津子氏

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7年度消費者支援功労者表彰
ベスト消費者サポーター章
馬場新一 (エシカルビジネス研究所代表理事、神戸大学大学院経営学研究科研究員)
* 当会推薦、当会個人会員

◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表彰

- 5/1 第41回2025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)
- 10/31 第41回2025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
・ 67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
- 11/28 第41回2025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 坪田郁子氏 (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)
飯田健太氏 (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)
- 1/14 第41回2025年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」表彰式
※創立45周年記念式典&祝賀会 (東京) で開催
・ 応募 67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
高橋香織氏 (仙台市立郡山中学校教員)
優秀賞 ACAP理事長賞
久米健市氏 (経営学修士/日本エステティック協会会員)
入選 伊東純子氏 (東京都立国際高等学校教員)
重野亮太氏 (鳴門教育大学大学院学校教育研究科)
渡邊平護氏、佐藤優斗氏、渡邊諒氏 (東京経済大学現代法学部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 堀井奈津子氏 (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

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 (0 社)
- ・自己適合宣言のための社内規程文書評価 (2 社)
- ・社内構築のための出前講座 (4 社)
- ・個別相談への対応 (3 社)
- ・ISO 10002 事業グループ 企画・普及チーム会議 : 5/26、7/25、9/19、12/12、1/23、3/19
- ・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 (10 社 19 回、受講者 808 名)
- ・講師派遣 (2 社 6 回、受講者 22 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

- 4/22 大阪例会 (WEB・会場併用) 於: OMM ビル [参加 会場 15 名 WEB 29 名]
- ・全体報告
 - ・2024 年度 西日本支部 自主研究会・業種交流会成果報告会 (1G、2G、3G、中部地区 G、九州地区 G、酒類 G、家庭用品 G、スポーツ・アパレル用品 G、食品 G)
 - ・理事長講評
- 4/24 東京例会 (WEB・会場併用) 於: オリンピックセンター [参加 会場 39 名 WEB 80 名]
- ・全体報告
 - ・2024 年度東京自主研究会・業種交流会成果報告会 (1G、2G、4G、5G、6G、7G、8G、9G、10G、12G、流通・サービス G)
 - ・理事長講評
- 6/17 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 19 名]
- ・開会挨拶、ACAP 報告
 - ・講演 1 「カスハラ対策の現状と課題」
講師 清水かほる氏 (全国消費生活相談員協会 中部支部支部長)
 - ・講演 2 「ACAP の考える事業者としてのカスハラ対策」
講師 齊木茂人 (専務理事)
 - ・対応者に向けたカスタマーハラスメント事例の共有、ディスカッション
 - ・閉会挨拶
- 6/24 特別例会 (大阪) (WEB・会場併用) 於: OMM ビル [参加 会場 27 名 WEB 207 名]
- ・開会挨拶
 - ・講演 1 「必見! カスタマーハラスメント対策~最新のトピックと事例について~」
講師 齊木茂人 (専務理事)
 - ・講演 2 「この苦境は人手不足のせいなのか?」
その本質的な原因と対策をコールセンター的視点から考察する
講師 熊澤伸宏氏 (コールセンターの教科書プロジェクト 主宰 ひるぎワークス 代表)
 - ・閉会挨拶
- 7/24 特別例会 (東京) (WEB・会場併用) 於: 明治安田ホール [参加 会場 90 名 WEB 315 名]
- ・全体報告 土田敦久 (理事 TOTO)、木所美和子 (理事 ダイドーフォワード)
川瀬真樹子 (理事 ゼンショーホールディングス)
 - ・講演 1 「令和 7 年版消費者白書、消費者志向経営優良事列表彰、公益通報者保護制度について」
講師 飯田健太氏 (消費者庁政策立案総括審議官)
森島英之 (消費者庁参事官 (調査研究・国際担当))
茶谷晋太郎 (消費者庁参事官 (公益通報・協働担当))
 - ・講演 2 「クレーム対応のプロが教える!」
カスタマーハラスメントから従業員を守るための楽天グループの取り組み
講師 辻隼人 (執行委員 楽天グループ)

- ・閉会挨拶 坂田祥治 (理事長 明治安田生命保険)
- ※会場内で 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
- 8/28 東京例会 (WEB・会場併用) 於：TOTO プレゼンテーションホール [参加 会場 45 名 WEB 46 名]
 - ・講演 1 「『化粧のちから』で自分らしく過ごせる毎日を応援 ～私たちが出来ること～」
 - 講師 深沢久美子氏 (資生堂ジャパン 美容戦略部 社会活動企画推進グループ・グループマネージャー)
 - ・講演 2 「『エシカル甲子園最優秀賞受賞に関連して』
 - 講師 藤木正史氏 (新渡戸文化中学校・高等学校 教諭) 東京学芸大学附属国際中等教育学校ソーシャルアクションチームの生徒の皆さま
 - ・パネルディスカッション
 - ファシリテーター 酒井由香 (執行委員 トクラス)、藤嶋洋平 (執行委員 ZOZO)
- 9/30 特別例会 (大阪) (WEB・会場併用) 於：OMM ビル [参加 会場 24 名 WEB 178 名]
 - ・開会挨拶
 - ・講演 1 「『なぜ』を大切に作る組織作り～本当の問題は『腹落ちしていない』こと～」
 - 講師 武政二郎 (執行委員 個人会員)
 - ・講演 2 「AI エージェントは顧客対応をどう変える? -1~3 年後の『お客様相談室』を予測する-」
 - 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)
 - ・閉会挨拶
- 10/23 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 37 名 WEB 144 名]
 - ・講演 1 「『女性支援』から『女性活躍』そして『全員活躍』へ ～名称の変更は変革の証～」
 - 講師 ACAP 全員活躍推進事業グループ
 - ・講演 2 「高齢者 (認知症) 対応講座
 - ～敬意を持った対応、相手の受容・共感、聴くスキル・話すスキル～」
 - 講師 福島寛之氏 (食と健康のアドバイザー ハッピーアイランド 代表)
- 11/7 特別例会 (福岡) 於：福岡県中小企業振興センター [参加 60 名]
 - ・開会挨拶
 - ・ACAP の活動紹介
 - ・講演 1 「カスハラ現場で活かす心理学—効果的な対応と組織体制づくりに向けて—」
 - 講師 池内裕美氏 (関西大学 教授)
 - ・講演 2 「KKD からの脱却! 『見える化』と『仕組化』で CS 向上とカスハラ対策を強化する」
 - 講師 戸田健太郎氏 (スカイマーク CS 推進室 室長) 井上弥緑氏 (スカイマーク CS 推進室 副室長)
 - ・閉会挨拶
 - ・名刺交換会
- 11/27 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 41 名 WEB 101 名]
 - ・講演 1 「CX による企業変革への取り組みと VoC 活用のキーポイント」
 - 講師 畑中伸介氏 (ラーニングイット) 井上賀友氏 (NTT マーケティングアクト ProCX)
 - ・講演 2 「株式会社コーセーの消費者志向経営 (仮)」
 - 講師 命尾泰造氏 (コーセー 執行役員 マーケティング戦略部長 兼 コーセープロビジョン 代表取締役)
- 12/16 大阪例会 (WEB・会場併用) 於：OMM ビル [参加 会場 12 名 WEB 47 名]
 - ・全体報告
 - ・講演 1 「エシカル消費の促進について～身近な環境問題を入口として考える～」
 - 講師 馬場新一 (執行委員 個人会員) 小野孝志氏 (神戸大学 安全衛生・環境管理統括室 環境企画コーディネーター)
 - ・講演 2 「ハウス食品の消費者志向経営 ～食を通じて家庭の幸せに役立つ～」
 - 講師 上原真紀子 (会員 ハウス食品)
- 2/26 特別例会 (東京) (WEB・会場併用) 於：明治安田ホール [参加 会場 64 名 WEB 99 名]
 - ・講演 「消費者行政の最近の動向について」
 - 講師 堀井奈津子氏 (消費者庁長官)
 - ・講演 「今の時代の人材マネジメント ～ 今、何を指すのか、何が重要なのか ～」
 - 講師 高田誠氏 (オーセンティックス)

3/13

- ・報告「若手中堅社員の悩みと人材育成の課題について」
佐藤雄一郎（執行委員 産業能率大学）
 - ・全体報告 土田敦久（理事 TOTO）
 - ※会場内で 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
- 特別例会（名古屋） 於：ミッドランドスクエアシネマ [参加 41 名]
- ・開会連絡
 - ・開会挨拶
 - ・講演 1「お客さま起点で考える～企業理念を実現するための『約束』と仕組み」
講師 田口和則（会員 中日本高速道路）
 - ・休憩・コーヒープレイク・名刺交換
 - ・講演 2「必見！カスタマーハラスメント対策、最新トピック
～法令違反、労働局から指導とならないために～」
講師 齊木茂人（専務理事）
 - ・ACAP の紹介
 - ・ACAP 西日本支部活動の紹介
 - ・閉会挨拶

◇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 3G 「消費者行政に関する時流テーマの研究」
- 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 「より良い人間関係の構築をめざす研究～円滑なコミュニケーションを図る」
- 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」
- 第 13G 「消費者信頼を支える組織文化の研究」
- [西日本] 第 1G 「消費者対応部門者のための必要な情報と知識」
- 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

2025年度開催日

●東京自主研究会・業種交流会

	1G	2G	3G	4G	5G	6G	7G	8G	9G	10G	12G	13G	流通・サービスG
4月	11	9	-	17	8	10	1	18	11	18	-	-	-
5月	9	14	-	22	13	8	-	16	9	16	7	-	9
6月	13	11	-	19	10	-	3	20	13	20	4	-	-
7月	11	9	-	17	15	10	1	18	11	18	2	-	11
8月	8	-	-	-	-	7	5	-	8	-	-	-	-
9月	12	10	5	18	9	11	2	19	19	19	5	-	17
10月	10	8	2	16	14	2	7	17	10	17	1	-	-
11月	14	12	6	20	11	13	4	21	14	21	5	-	14
12月	12	10	4	18	9	-	2	19	12	19	3	-	-
1月	9	-	-	15	13	8	6	16	9	16	7	-	9
2月	13	4	5	19	10	12	3	20	13	20	4	20	25
3月	13	11	5	19	10	12	3	13	13	-	4	19	-

●西日本支部自主研究会・業種交流会

	1G	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	8	17	-	24	-	-	10	3
5月	13	22	20	22	21	14	-	-
6月	10	19	17	26	11	-	12	5
7月	8	17	-	24	16	9	-	3
8月	-	-	-	-	20	-	-	-
9月	9	18	9	25	19	10	11	4
10月	-	16	-	23	8	-	9	2
11月	11	20	-	7	19	12	-	-
12月	9	18	9	-	10	-	11	4
1月	20	22	-	22	21	14	-	-
2月	10	19	-	26	18	-	12	5
3月	10	-	13	26	-	11	-	5

- 5/29 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
- 6/26 自主研究会・業種交流会リーダー会（東京）
- 10/28 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
- 1/27 自主研究会・業種交流会リーダー会（西日本支部）
- 3/2 自主研究会・業種交流会リーダー会（東京）

◇会員交流

- 4/23 第38回 ACAP サロン
 - ・話題提供「大学連携講座 ACAP の活動と消費者志向経営」
齊木茂人（専務理事）
 - ・フリーディスカッション
- 5/28 第39回 ACAP サロン
 - ・話題提供「おもちゃメーカーの VOC 活動」
中田京子（会員 バンダイ）
 - ・フリーディスカッション
- 6/25 第40回 ACAP サロン
 - ・話題提供「モスバーガーチェーンの企業概要とお客さま相談室」
佐々木忍（会員 モスフードサービス）
 - ・フリーディスカッション
- 7/23 第41回 ACAP サロン
 - ・話題提供「アフラックの消費者志向経営について」
酒井元紀（会員 アフラック生命保険）
 - ・フリーディスカッション
- 8/27 第42回 ACAP サロン
 - ・話題提供「お客様の声から学ぶ VOC の活用事例」
中村秀一（執行委員 国分グループ本社）
 - ・フリーディスカッション
- 9/24 第43回 ACAP サロン

- ・話題提供「VOCの社内共有と、全社でのお客様視点醸成の取組み」
草柳美紀（執行委員 ハーゲンダッツジャパン）
- ・フリーディスカッション
- 10/22 第44回ACAPサロン
- ・話題提供「ネピア相談室のAI活用の取組みについて」
藤澤ひろ美（執行委員 王子ネピア）
- ・フリーディスカッション
- 11/26 第45回ACAPサロン
- ・話題提供「お客様の声を未来の力に変える MCT 活動」
山本健史朗（会員 PHC ホールディングス）
- ・フリーディスカッション
- 12/24 第46回ACAPサロン
- ・話題提供「現代社会における消費者取引の在り方を踏まえた消費者契約法検討会について」
古川剛氏（消費者庁 消費者制度課長）
- ・フリーディスカッション
- 1/28 第47回ACAPサロン
- ・話題提供「PascoのCS活動について」
大岡博幸（執行委員 敷島製パン）
- ・フリーディスカッション
- 2/25 第48回ACAPサロン
- ・話題提供「ハウスメーカー特有のクレーム事案・逆境に負けない気持ち」
上野威史（会員 シアーズホーム）
- ・フリーディスカッション
- 3/25 第49回ACAPサロン
- ・話題提供「くらしの友の顧客対応事例～満足から感動へ～」
上原勲巳（執行委員 くらしの友）
- ・フリーディスカッション

◇会員対象研修

- 5/23 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 6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 草柳美紀（執行委員 ハーゲンダッツジャパン）
- ・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 梅本雅春（執行委員 キリンアンドコミュニケーションズ）
- 5/27 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 5名]
- ・開会挨拶 新川隆弘（西日本支部長 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 新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
- 7/3 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 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 草柳美紀（執行委員 ハーゲンダッツジャパン）
- ・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 藤澤ひろ美（執行委員 王子ネピア）

- 10/29 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 近藤修（執行委員 個人会員）
 - ・講座 2「企業の対応事例等」
講師 草柳美紀（執行委員 ハーゲンダッツジャパン）
 - ・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 酒井由香（執行委員 トクラス）
- 2/2 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 2 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 上原勲巳（執行委員 暮らしの友）
 - ・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 梅本雅春（執行委員 キリンアンドコミュニケーションズ）
- 2/6 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所会議室 [参加 2 名]
- ・開会挨拶 新川隆弘（西日本支部長 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 新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
アドバイザー 新川隆弘（西日本支部長 サラヤ）、馬場新一（執行委員 個人会員）
中倉好朗（執行委員 パナソニック）、伊藤澄夫（執行委員 個人会員）

◇施設見学会

- 6/30 イカリ消毒施設見学会（東京） [参加 24 名]
- ・レクチャー（会社概要等）
 - ・施設見学（Life Creation Square）
 - ・質疑応答
- 7/25 JR 西日本カスタマーリレーションズ コンタクトセンター施設見学会（大阪） [参加 26 名]
- ・オリエンテーション
 - ・コンタクトセンター見学
 - ・質疑応答
- 11/8 ふくや 味の明太子工場 ハクハク [参加 10 名]
- ・施設見学
 - ・質疑応答
- 11/14 独立行政法人製品評価技術基盤機構（NITE） [参加 29 名]
- ・NITE 全体 及び 製品安全分野の業務紹介
 - ・製品事故事例の紹介
 - ・展示品（事故実機等）の紹介
 - ・製品事故の再現試験 ガストーチの異常燃焼
 - ・事故調査現場の紹介 X 線 CT 解析試験業務
 - ・質疑応答（全体）
- 3/4 大阪簡易裁判所 調停センター [参加 13 名]
- ・手続き案内係の方から事務の説明
 - ・調停制度の説明
 - ・施設見学（手続案内係、ラウンド法廷、調停室、法廷）
 - ・座談会

◇お客様対応部門の全員活躍を目指すプログラム

- 6/20 第53回マインド・アップ講座（フリーディスカッション） 於：ACAP 会議室 [参加 8名]
テーマ「カスハラ防止条例施行後の変化」
ファシリテーター 田中三津子（全員活躍推進事業グループメンバー トヨタ自動車）
- 9/9 第54回マインド・アップ講座（ワークショップ） 於：日本女性学習財団会議室 [参加 11名]
テーマ「仕事と子育ての両立」（グループ1）、「お客さま対応部門の仕事」（グループ2、3）
ファシリテーター・アドバイザー
田中三津子（全員活躍推進事業グループメンバー トヨタ自動車）
奥村直和（全員活躍推進事業グループメンバー ブリヂストーン）
高田かおり（全員活躍推進事業グループメンバー 大授）
- 12/3 第55回マインド・アップ講座 於：ACAP 会議室 [参加 5名]
テーマ「女性特有の健康課題について～知ることからはじめよう～」
講師 田中真理子氏（メノポーズカウンセラー 元正会員（アルソア慧央グループ））
- 3/4 第56回マインド・アップ講座（フリーディスカッション） 於：ACAP 会議室 [参加 6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 奥村直和（全員活躍推進事業グループメンバー ブリヂストーン）
曾我昌子（全員活躍推進事業グループメンバー 個人会員）

7. 広報・情報発信活動

◇ニュース・リリース

- 5/16 ACAP/N. R. 2025-1 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～
- 5/22 ACAP/N. R. 2025-2 ACAP 研究所 グローバル・メディア情報研究会 2024 年度研究成果報告を公表「対応者は人かAI か？ お客様対応の新たな段階」
- 6/5 ACAP/NR2025 - 3 ACAP 研究所 消費者対応部門における高齢者対応研究会
2024 年度研究成果報告を公表 「平等」な対応は、高齢者が「公平」だと感じられない
- 6/16 ACAP/NR2025 - 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ー 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ー
- 6/19 ACAP/NR2025 - 5 ACAP 研究所 CX イノベーション研究会 2024 年度研究成果報告を公表
CX イノベーションを巻き起こすー「ACAP が考える CX」 その要素と実践事例ー
- 12/9 ACAP/NR2025 - 6 【CX の取り組みに関する実態調査】「複数の顧客接点の設計」と「VOC の見える化」が前進する一方「組織横断で継続的な改善サイクルを回す仕組み」と「IT 基盤の活用」が今後の焦点に
- 1/8 ACAP/NR2025 - 7 内閣府特命担当大臣賞を、宮城県の高橋香織さんに授与 第41回 2025年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」、受賞作品決まる

◇メディア・リレーション

- 4/8 齊木専務理事が、週刊プレイボーイ村上記者の取材を受ける（カスタマーハラスメント防止条例特集 4/14 記事掲載）
- 7/18 ニッポン消費者新聞の伊藤記者が来局し、齊木専務が対応（カスタマーハラスメントについて）
- 7/24 ニッポン消費者新聞の伊藤記者が特別例会（東京）を取材
- 8/28 ニッポン消費者新聞伊藤記者が8月東京例会を取材
- 9/30 ニッポン消費者新聞伊藤記者、消費と生活前田編集長が、9月特別例会（大阪）を視聴取材
- 10/21 ニッポン消費者新聞の伊藤記者の取材を ACAP 研究所グローバル・メディア情報研究会
中野リーダーが受ける（顧客対応の AI 活用について）
- 12/10 坂田理事長がニッポン消費者新聞伊藤記者のインタビューを受ける（2026 年年頭所感）
- 1/14 ニッポン消費者新聞、消費と生活、日本流通産業新聞、日本消費経済新聞の記者が創立 45 周年記念式典を取材

◇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」4/10、5/7、6/10、7/11、8/8、9/10、10/10、11/10、12/10、1/9、2/10、3/10

◇FORUM 記事更新（会員向け）

- 4/18 特集：突然ですが、貴社のお客様相談室を見せてください！<第2回 株式会社アルソア慧央グループ>
- 4/18 Members：新入会員紹介（南日本酪農協同株式会社 栢木 成美さん）
- 5/20 Activities：理事長、専務理事のご挨拶

5/20 Activities:2025 年度役員等研修会をオンラインにて開催
6/10 Activities:2025 年度 ACAP 定時総会・記念講演会を開催
6/10 Activities:2025 年度各組織の活動方針とメッセージ
6/20 消費者庁便り: Vol. 58 グリーン志向の消費行動について
7/18 Members:春日井ホールディングス田中さん
7/18 Activities: 潜入レポ 国民生活センターと ACAP との交流会
7/18 Activities:潜入レポ 全相協・ACAP 合同勉強会〜カスタマーハラスメントへの対応を一緒に考え
ます〜 (中部地区例会)
8/20 特集:特別インタビュー 消費者志向経営の第一人者である名和高司氏に聞く
8/20 Activities: 潜入レポ 大東文化大学・ACAP 連携講座 (株式会社モスフードサービス)
9/19 Activities: 若手・中堅層を対象としたオンラインサブスク研修
(若手・中堅社員のための消費者対応力強化研修)
9/19 Watch the お客様関連部門: コクヨ株式会社
9/19 消費者庁便り: Vol. 59 第5期消費者基本計画をご紹介します
10/20 特集:突然ですが、貴社のお客様相談室を見せてください! <第3回 株式会社ニッポン>
11/20 Activities: 第12回「消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会」
11/20 Activities:秋恒例「くらしフェスタ東京」&「大阪府消費者フェア」が開催されました
12/19 Activities: 九州地区部会レポート 今年も特別例会 (福岡) を開催しました!
12/19 Activities: 第9回 ISO 10002 自己適合宣言済企業 情報交換会 を開催
12/19 消費者庁便り: Vol. 60 改正公益通報者保護法について
1/20 Members:新入会員紹介 (ミーレ・ジャパン株式会社 御藤 善嗣さん)
2/20 Activities:ACAP 創立 45 周年記念式典&祝賀会 (東京) を開催
2/20 Activities:ACAP 創立 45 周年記念式典&祝賀会 (大阪) を開催
3/19 消費者庁便り: Vol. 61 更なる食品ロス削減に向けた取組について

◇一般向け情報発信

Facebook と Instagram への投稿 随時投稿

8. その他組織別活動

◇役員等研修会

4/4 役員等研修会 (WEB) *東西合同

◇各組織 会議 *開催日、主な活動 *基本はWEB 開催

企画 4/23、5/28、6/25、7/23、8/21、9/24、10/22、11/26、12/24、1/28、2/25、3/25
委員会 消費者志向経営の推進のデジタル化を取り入れた方向性の検討、若手・中堅層向けサブスク研修の実施、
40代・50代のための消費者対応キャリア研修の企画 等
総務 4/1、5/8、6/3、7/1、8/5、9/2、10/7、11/4、12/2、1/6、2/3、3/3
委員会 定時総会運営、賀詞交歓会の運営、規程類整備 等
広報 4/11、5/9、6/3、7/4、8/1、9/5、10/3、11/7、12/5、1/9、2/6、3/6
委員会 情報コンテンツ「FORUM」・「消費者志向トップインタビュー」の企画・記事作成、ホームページの企画・
更新・リプレース検討、ニュース・リリース発行、メディア・リレーション 等
消費者 4/25、5/30、6/27、7/30、8/29、9/26、10/31、11/28、12/19、1/30、2/27、3/27
啓発 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、
委員会 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
企業研修 4/22、5/27、6/24、7/29、8/26、9/30、10/28、11/25、12/23、1/27、2/24、3/24
委員会 各研修実施、カリキュラム検討・新規研修検討 等
交流活動 4/15、5/19、6/17、7/15、8/19、9/16、10/21、11/18、12/16、1/20、2/17、3/17
委員会 行政機関・消費者団体等との交流会の企画・運営 等
会員活動 4/8、書面開催、6/10、7/8、8/5、9/9、10/14、11/11、12/9、1/13、2/10、3/10
委員会 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 4/22、5/27、6/24、7/22、8/26、9/30、10/28、11/25、12/16、1/23、2/24、3/24
支部会議 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 4/2、6/3、8/5、10/7、12/2、2/3
会員活動・ 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

啓発・交流 部会	の企画・運営 等 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 企業研修 部会	4/7、5/19、6/9、7/14、8/1、9/8、10/6、11/11、12/9、1/19、2/9、3/9 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 中部地区 部会	随時開催 中部地区例会・特別例会の企画・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 九州地区 部会	4/24、5/22、6/26、7/24、9/25、10/23、11/7、1/22、2/26、3/26 特別例会の企画・運営、自主研究会の企画・運営、九州経済産業局との連携 等

◇プロジェクト他

6/19	HP リプレースプロジェクト（第1回）
6/26	内閣府へ2024年度事業報告等提出
6/30	内閣府へ変更届提出
7/23	HP リプレースプロジェクト（第2回）
8/19	HP リプレースプロジェクト
9/24	HP リプレースプロジェクト
12/11	HP リプレースプロジェクト
3/27	HP リプレースプロジェクト（最終回）

◇対外対応

2/5	内閣府公益認定等委員会による点検調査を受け、齊木専務理事、曾良事務局長、喜山主幹が対応
-----	---

IV付表

ACAP2025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
2025/4/14	週刊プレイボーイ	4月1日スタート「カスハラ防止条例」知っておくべき〇と× (齊木専務理事インタビュー)

(専門紙)

日付	掲載紙名	見出し
2025/4/24	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第1回
2025/5/22	日本流通産業新聞	ACAP定時総会・理事会を開催 会員価値の最大を目指す
2025/6/1	ニッポン消費者新聞	ACAP2025年度新体制、坂田理事長再任
2025/6/15	日本消費経済新聞	「健全な危機感を持った成長を」理事長の坂田氏続投、ACAP定時総会
2025/6/26	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第3回
2025/7・8	消費と生活	平等な対応も高齢者には平等ではない ACAP研究所、高齢者対応研究会
〃	〃	ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」の募集
2025/8/1	ニッポン消費者新聞	消費者も責任の時代に カスハラ防止条例相次ぎ制定 (専務理事コメント掲載)
〃	〃	「カスハラ対策で従業員を守る」ACAP特別例会楽天グループ辻氏が講演
2025/9/1	ニッポン消費者新聞	ケニアの子どもを支援 エシカル甲子園受賞生が報告(8月東京例会)
2025/11/1	ニッポン消費者新聞	顧客対応もAIに? 「人手不足と技術革新が背景じゃ」
2026/1・2	消費と生活	ACAP研究所の研究成果の報告会
〃	〃	消費者志向で広がる心豊かな生活と持続可能な社会(坂田理事長年頭所感)
〃	〃	ACAP45周年記念式典&祝賀会(おしらせ)
2026/1/1	日本消費経済新聞	消費者志向が拓く共創のステージ(坂田理事長年頭所感)
〃	〃	お客様目線でのサービス最適化(新川西日本支部長年頭所感)
〃	〃	CXなど、顧客対応最前線のテーマで 研究成果報告会 ACAP研究所
2026/1/1	ニッポン消費者新聞	社会の変化に向き合う CX時代の消費動向見据え(坂田理事長インタビュー)
〃	〃	高齢者の顧客対応学ぶ ACAP研究成果を報告
2026/1/29	日本流通産業新聞	ACAP創立45周年で記念式典 表彰式や講演会も開催
2026/2/1	ニッポン消費者新聞	最優秀に高橋さん ACAP私の提言 創立記念式で表彰
2026/3・4	消費と生活	CX(顧客体験価値)の向上を探る ACAP創立45周年記念式典
〃	〃	内閣府特命担当大臣賞に高橋さん ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」

(寄稿、その他)

日付	掲載誌名	見出し
2025/4/20	コールセンタージャパン5月号	カスハラ対策の極意 第7回
2025/7/31	国民生活センター「国民生活研究」第65巻(2025年度)第1号	「企業における消費者志向経営の取組とその効果に関する実証研究」(佐藤所長)
2025/9/16	WEB国民生活9月号(国民生活センター)	消費者啓発 大学出前講座(川瀬消費者啓発委員長)
2026/2	日本消費者教育学会関東支部監修『新しい消費者教育』第3版(慶応義塾大学出版会)	消費者政策の展開(齊木専務理事)
2025/4/24	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第1回
2025/5/29	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第2回
2025/6/26	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第3回
2025/7/24	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第4回
2025/9/4	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第5回
2025/10/2	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第6回
2025/10/30	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第7回
2025/11/27	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第8回
2026/1/9	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第9回
2026/2/5	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第10回
2026/3/5	日本流通産業新聞	カスタマーハラスメント対策のポイント～正しく理解し、働く環境を守る～ 連載第11回

2025年度ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事14名 監事3名

2026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)	川瀬 真樹子(センショーホールディングス) 木所 美和子(ダイドーフワード)
	新川 隆弘(サラヤ)	鈴木 裕(太陽生命保険)	高島 竜祐(外部理事 製品安全協会理事長) 土田 敦久(TOTO)
	原 弘行(ユニ・チャーム)	松村 安津子(味の素)	穂坂 優子(ニッポン) 和田 鯉宇(アスクル)
監事	石川 純子(個人会員)	田中 義雄(個人会員)	中村 年春(外部監事 大東文化大学名誉教授)

●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)
	委員	小田 志門(カラクリ) 楠 雅喜(マースジャパンリミテッド) 上丸 裕介(朝日生命保険) 酒井 亜子(ジーネクト)	土田 敦久(TOTO) 平田 哲(個人会員)	
●総務委員会	委員長	木所 美和子(ダイドーフワード)	副委員長	三上 賢治(湖池屋)
	委員	浅野 珠希(石井食品) 安良岡 茂(三菱自動車工業) 谷野 祥子(DM三井製糖) 立石 洋一(東京電力エナジーパートナー)	土屋 文昭(全日本トラック協会) 村松 義彦(日清オイログループ)	
●広報委員会	委員長	松村 安津子(味の素)	副委員長	小林 治夫(住友生命保険)
	委員	後小路 舞(三和酒類) 齊藤 一美(ライオン) 寿恵村 直(ニッポン) 杉本 ことみ(資生堂ジャパン)	勝呂 耕久(太陽生命保険) 辻 佳子(ジャックス) 中西 信夫(個人会員) 奈良 正夫(個人会員)	山下 俊章(個人会員) 山田 真司(個人会員)
	委員	川瀬 真樹子(センショーホールディングス) 副委員長 川島 百合子(ナノスタイル)	安齋 明義(中古二輪自動車流通協会) 一戸 優(イオンペット) 榎本 奈緒美(第一生命保険) 竹澤 英之(個人会員)	渡辺 智司(個人会員)
●企業研修委員会	委員長	原 弘行(ユニ・チャーム)	副委員長	小川 研(個人会員) 御調 一良(アスクル)
	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) 久保 秀哉(第一フロンティア生命)	曾我 昌子(個人会員) 酒井 由香(トクラス) 田中 美津子(個人会員) 谷本 清(個人会員)	辻 隼人(楽天グループ) 新田 康人(個人会員) 堀茂 茂(個人会員) 三木 繁(個人会員)
	委員	守谷 昌志郎(個人会員) 北川 新三(サンダーホールディングス)		
●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)
	委員	東 仁美(積水化学工業) 上原 亜由美(日本生命保険) 岡村 純(日清ファルマ) 片岡 康子(楽天グループ)	加藤 充(セブン・イレブン・ジャパン) 川口 敏行(アレフ) 高木 秀敏(個人会員) 西 彩奈(SOMPOリスクマネジメント)	山田 三代(ロイヤルホールディングス)
	委員	土田 敦久(TOTO) 副委員長 中村 秀一(国分グループ本社) 藤澤 ひろ美(王子ネピア)	巖本 亜紀子(dr365) 上原 勲己(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)	草柳 美紀(ハーゲンダッツジャパン) 近藤 修(個人会員) 酒井 由香(トクラス) 篠 かつお(アフラック生命保険)
●西日本支部	支部長	新川 隆弘(サラヤ)	副支部長	石原 一秀(Mizkan) 植村 知佐子(コンシェルジュ)
	会長	新居 由莉(イカリ消毒)	副会長	大下 浩平(トドールホールディングス)
	幹事	伊藤 澄夫(個人会員) 岩井 清治(アマカテラ) 三田 陽一(伊藤ハム米久ホールディングス) 武政 二郎(個人会員)	田丸 成彦(個人会員) 中倉 好朗(バナソニック) 馬場 新一(個人会員) 藤谷 博子(新日本製薬)	
●企業研修部会	会長	植村 知佐子(コンシェルジュ) 副会長 朝倉 公治(個人会員) 大原 雅章(サラヤ) 谷口 幸子(霧島酒造)	岡 里恵(個人会員) 西山 将司(桃谷順天館) 花田 昌士(個人会員)	
	幹事			
●中部地区部会	会長	石原 一秀(Mizkan) 副会長	—	
	幹事	大岡 博幸(敷島製パン) 田中 克典(春日井ホールディングス)		
●九州地区部会	会長	谷口 幸子(霧島酒造) 副会長 藤谷 博子(新日本製薬) 笠井 浩二(トップ保険サービス)		
	幹事	船原 智子(ふくや)		
●ACAP研究所	担当/和田 鯉宇(アスクル)	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/原 弘行(ユニ・チャーム)			
●ISO1002事業G	担当/和田 鯉宇(アスクル)			
●全員活躍推進事業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	村井 正業(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) 佐藤 喜次(個人会員) 前川 正(個人会員)	絹川 憲一(特任研究員 第一フロンティア生命保険) 中村 幸司(富士フィルムホールディングス)
◆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	岡村 健二(ニッポン) 上島 悦子(個人会員) 田邊 淳(明治安田生命保険) 中濱 江利奈(損害保険ジャパン) 長谷川 慎(特任研究員 ポーラ) 福田 隆(個人会員)	御調一良(アスクル) 佐藤 喜次(個人会員) 中西 裕章(客員研究員) 西部 雅彦(個人会員) 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 ピジョン)
	メンバー	赤峰 貴子(良品計画) 佐藤 喜次(個人会員) 西 彩奈(SOMPOLISくまマネジメント) 原田 啓子(特任研究員 キリンホールディングス) 村井 正素(住友生命保険)	加藤 高章(ポッカサッポロフード&ビバレッジ) 中村 秀一(国分グループ本社) 長谷川 慎(特任研究員 ポーラ) 宮崎 康司(ネスレ日本)

事業者相談事業グループ

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(Mitzkan)	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(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)	堀瀧 茂(個人会員)
	三木 繁(個人会員)		

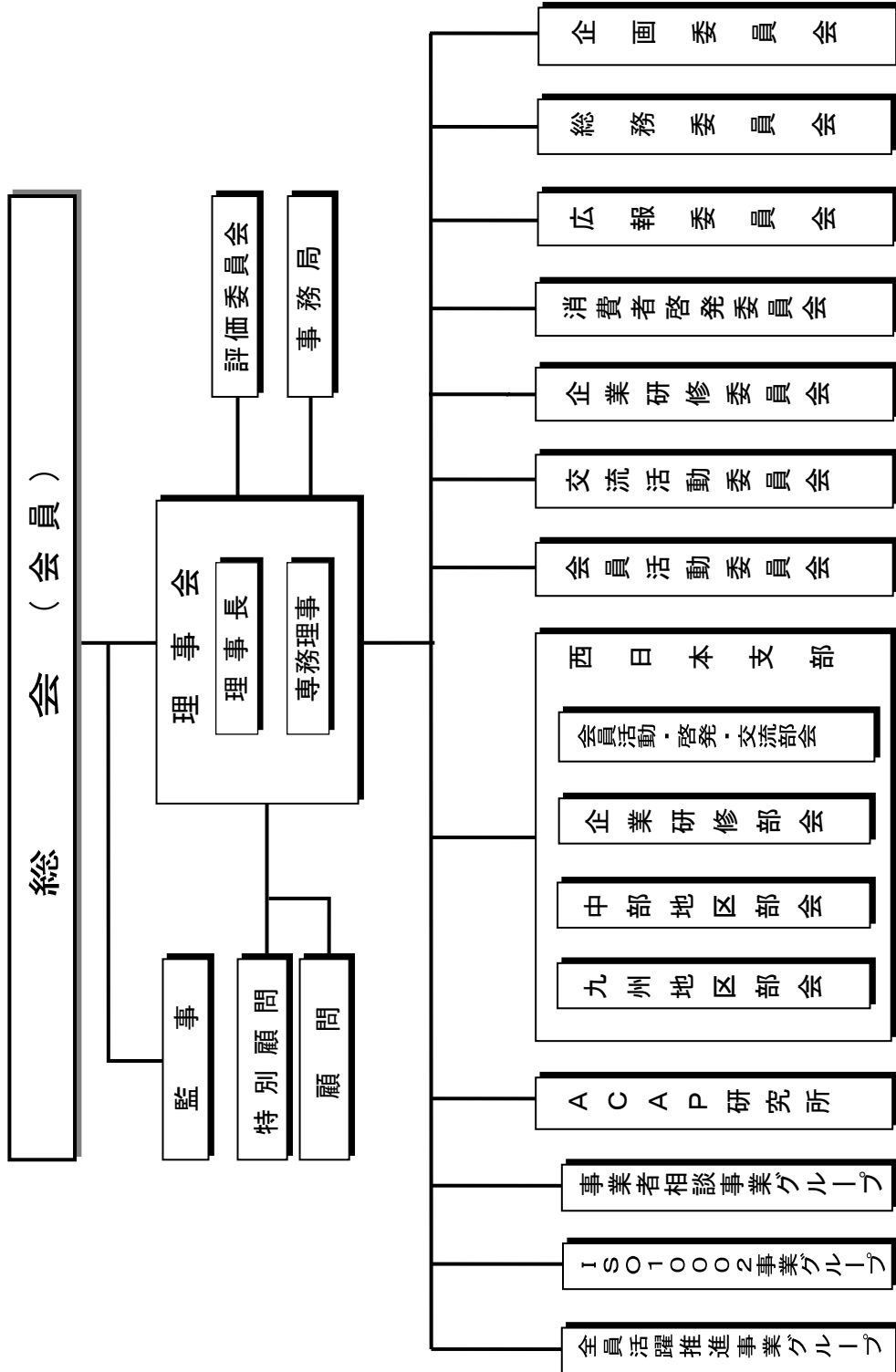
ISO10002 事業グループ

◆企画・普及チーム	リーダー	松倉 英夫(個人会員)		
	リーダー	松倉 英夫(個人会員)		
	メンバー	小澤 和裕(個人会員) 鍋嶋 詢三(個人会員) 平澤 正博(個人会員)	岸 通(アスクル) 畠中 道雄(個人会員) 百瀬 さなえ(エランサービス)	高田 智也(東京海上アシスタンス) 原 弘行(ユニ・チャーム) 森 暁司(個人会員)
◆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)	松倉 英夫(個人会員)
◆審査チーム	リーダー	森 暁司(個人会員)		
	第三者意見書発行審査員	小澤 和裕(個人会員) 畠中 道雄(個人会員)	鍋嶋 詢三(個人会員) 松倉 英夫(個人会員)	長谷川 公彦(個人会員)

全員活躍推進事業グループ

リーダー	高田 かおり(大授総合研究所)		
メンバー	梅本 雅春(キリンアンドコミュニケーションズ)	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)	干手 綾佳(イカリ消毒)	曾我 昌子(個人会員)
	田中 三津子(トヨタ自動車)		

2025年度ACAP組織図



2025（令和7）年度

事業活動記録

2026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

FGビル大阪 7F

TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900