

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

2023 (令和5) 年度
(2023年4月~2024年3月)

事業活動記録



－ 2023 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・・・21
1. 会員の状況・・・1	◇ISO/JIS Q 10002 普及のための活動・・・21
2. 財務状況・・・1	◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談 21
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・・・21
	◇例会・・・21
II 組織運営・・・3	◇自主研究会・業種交流会・・・24
1. 定時総会・・・3	◇会員交流・・・24
2. 理事会・・・3	◇会員対象研修・・・25
3. 監査等・・・4	◇会員対象ネット配信講座・一般会員向け情報提供（動画）・・・26
4. 新型コロナウイルス感染症拡大への対応 （方針発表）・・・4	◇施設見学会・・・26
	◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム・27
III 事業活動・・・5	7. 広報・情報発信活動・・・27
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・・・27
◇シンポジウム・オープン講座・・・5	◇メディア・リレーション・・・27
◇行政・団体等との共催講座・・・5	◇会員向けメールニュース配信・・・28
◇出前講座・・・6	◇FORUM 記事更新（会員向け）・・・28
◇講師派遣・・・8	◇公式見解、パブリックコメント発信・・・28
◇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〉・・・14	8. その他組織別活動・・・29
2. 消費者問題に関する啓発展示事業・・・16	◇東西執行会議等・・・29
◇常設展示コーナー・啓発資料の提供・・・16	◇役員等研修会・・・29
◇消費者啓発展への出展・参加・・・16	◇各組織 会議・・・29
3. 消費者問題に関する調査研究・情報提供事業 16	◇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」・・・30
◇研究会の開催・・・16	IV 付表・・・
◇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・・・16	ACAP2023 年度記事掲載リスト・・・31
◇消費者行政・消費者団体・海外団体等との交流事業・・・16	ACAP2023 年度役員・執行体制・・・32
◇外部会合への委員等派遣・・・18	ACAP2023 年度組織図・・・34
◇ホームページでの情報提供・・・20	
4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業・・・20	
◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表彰・・・20	
◇ACAP 消費者志向活動表彰・・・21	

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
2023/4/19	648	506	83	2	39	1	772
2023/5/17	644	502	83	2	39	1	768
2023/6/21	640	498	82	2	40	1	764
2023/7/19	639	497	82	2	40	1	763
2023/8/23	641	498	81	2	41	1	765
2023/9/20	642	498	82	2	42	1	768
2023/10/18	643	497	81	2	42	1	768
2023/11/15	643	497	81	2	42	1	768
2023/12/20	644	498	81	2	43	1	770
2024/1/17	645	498	81	2	43	1	771
2024/2/21	643	498	80	2	43	1	768
2024/3/21	651	502	80	2	41	1	774

2. 財務状況

2023年度は、事業活動収支▲10,721千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▲678千円があったが、研修事業や事業者相談事業、講師派遣などの事業収入24,171千円(対年初予算+7,787千円)があり、最終的に100,956千円の収入(対予算+6,720千円)となった。支出面では、委託人件費や事務局職員退職に伴う費用が発生したものの、事業活動費の削減2,739千円や事務局管理費の削減642千円等により、最終的に102,591千円の支出(対予算▲2,366千円)となった。この結果、事業活動収支差額は▲1,635千円(対年初予算+9,086千円)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 60,608,662円 (前年度比 818,068円減)
- 資産合計 69,581,851円 (前年度比 2,238,681円減)
- 負債合計 8,973,189円 (前年度比 1,420,613円減)
- ・当期経常増減額 ▲818,068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

- 村井正素 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)
 - ・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
 - ・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
 - ・リックテレコム コンタクトセンター・アワード 特別審査員
- 齊木茂人 専務理事
 - ・消費者庁 消費者志向経営推進組織運営会議 構成員
 - ・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2023」審査委員会 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
 - ・厚生労働省委託事業「総合的ハラスメント防止対策事業」((株)クオラス) ハラスメント防止対策企画委員会 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
 - ・大阪市 消費者保護審議会・苦情処理部会 委員
 - ・堺市 消費生活審議会 委員
 - ・関西消費者協会 評議員
- 佐藤雄一郎 理事
 - ・消費者庁 消費者教育推進会議 委員
- 新川隆弘 理事
 - ・大阪府 消費者保護審議会 委員
 - ・高槻市 健康たかつき21ネットワーク 構成員
 - ・大阪府 消費者フェア2023実行委員会 副委員長

竹澤英之 理事	・日本弁護士連合会 消費者教育推進懇談会
花田昌士 理事	・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 ・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 ・日本海事協会 公平性委員会・不服処理委員会 委員
石原一秀 理事	・名古屋市 消費生活審議会 専門委員
佐藤喜次 ACAP 研究所長	・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
坂倉忠夫 顧問	・消費者庁 消費者教育推進会議 委員（～9月） ・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 ・消費者教育支援センター 事業者における壮年・退職期向け消費者教育の推進に向けた検討会 委員 *消費者庁委託事業 ・NPO 法人消費者スマイル基金 理事 ・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 ・昭和女子大学専門職大学院教育課程連携協議会 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 総合コールセンター運營業務委託に係る総合評価一般競争入札評価会議 委員 ・大阪府 消費者フェア 2023 実行委員会 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5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
高田かおり 執行委員	・神奈川県 消費生活審議会 委員
中本貴司 執行委員	・西宮市 消費生活審議会 委員
羽鳥敏彦 執行委員	・千葉市 消費生活審議会 委員
馬場新一 執行委員	・兵庫県 消費者教育推進計画検討会 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
大滝美由紀 会員	・大阪府 食の安全安心推進協議会 委員
加藤高幸 会員	・愛知県 消費生活審議会 委員
神宮字慎 会員	・奈良県 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 JIS Q 9005 素案作成委員会 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
水竹浩 会員	・福岡市 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 ・神戸市 消費者苦情処理審議会 委員
喜山洋子 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

5/10-5/16	大阪府立中央図書館 ACAP 消費者啓発展に協力
6/30	消費者教育支援センター主催 2023 年消費者教育シンポジウム「どうする消費者教育 推進法の成果と課題」を後援
8/24	日本コールセンター協会「CCAJ コンタクトセンター・セミナー2024」を後援
9/29	国民生活センター主催「令和5年度消費者問題に関する企業職員セミナー」を後援
10/4	日本規格協会「標準化と品質管理全国大会 2023」を協賛
1/9-1/28	東洋経済新聞社・ラーニングイト共催 経営と現場を結ぶ「CX フォーラム」“People to People”顧客共創の舞台裏と実践を後援

II 組織運営

1. 定時総会

- 5/12 2023 年度定時総会 於：明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA ホール（会場・WEB 併用）
[委任状提出：423 名]
[当日参加 会場：63 名（正会員 50 名 個人会員 8 名 一般会員 2 名
会員企業の方 1 名 マスコミ 2 名） WEB（第 2 部、第 3 部からの参加者含む）：82 名]
<第 1 部 2023 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 2022 年度事業報告
第 2 号議案 2022 年度決算報告及び監査報告
第 3 号議案 2023 年度事業計画
第 4 号議案 2023 年度収支予算
第 5 号議案 役員選任
<第 2 部 2023 年度体制発表等>
・2023 年度役員体制発表
・理事長挨拶等
<第 3 部 記念講演会>
・講演「エシカル視点の企業経営、消費とは」
講師 生駒芳子氏（ファッションジャーナリスト、日本エシカル推進協議会 会長）
・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。
- 4/19 2023 年度総会付議事項（2022 年度事業報告、同決算報告、2023 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、2023 年度理事会重点検討課題について、クレームという用語に対する問題提起、新型コロナウイルス感染症 5 類移行に伴う対応について、第 9 回 2023 年 消費者志向活動表彰の運営について、第 39 回 2023 年「わたしの提言」募集テーマ、企業研修運営について、入会キャンペーン報告、東京リーガルマインド社からの業務委託について 等
- 5/12 [総会後理事会]2023 年度理事長・専務理事選定、2023 年度役員体制・理事会構成
- 5/17 2023 年度役員報酬について、定時総会総括、2023 年度理事会重点検討課題について、消費者志向活動表彰について 等
- 6/21 集中討議
2023 年度重点課題の検討（財政基盤の強化、情報発信の強化、会員拡大） 等
- 7/19 交流活動に関する報告、「消費者対応部門」進化度合いチェックマトリックス改定検討最終報告、CX イノベーションの定義について、消費者庁幹部と会員企業役員との懇談会について、2023 年度理事会重点課題の検討 等
- 8/23 ISO10002 事業 G 2022 年度事業収支報告、「消費者対応部門」進化度合いチェックマトリックスの改定について、カスタマーハラスメント（カスハラ）という言葉の使用について、理事会重点検討課題（若手会員参画の企画、新規研修の企画、事務局業務棚卸し）について、理事と西日本支部執行委員との交流会について、西日本支部の交流活動について 等
- 9/20 理事会重点検討課題（カスタマーハラスメント対応研修、若手会員参画の企画、事務局業務棚卸）について、消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会進捗報告、経済産業省との交流会について、東京新春講演会&賀詞交歓会予算見直し、大阪新春講演会講師について、理事と西日本支部執行委員との懇談会について 等
- 9/20 理事会・集中討議
2024 年度運営基本方針について、各組織が抱える課題について、2024 年度予算作成方針 等
- 10/18 2024 年度運営基本方針について、2024 年度重点検討課題について、消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会報告、理事と西日本支部執行委員との交流会について、東京新春講演会&賀詞交歓会・大阪新春講演会について、東京新春講演会&賀詞交歓会予算見直し、消費者志向経営トップセミナーについて、新型コロナウイルス感染症の今後の対応について 等
- 11/15 ISO10002 事業関連規程類の改定、2024 年度運営基本方針について、2024 年度重点検討課題について、2023 年度決算着地見直し、「CX イノベーション研究会」進捗状況（会員向けの説明） 等

12/20	2024年度運営基本方針(案)について、2023年度期央の決算着地見通しについて、2024年度事業計画案、2024年度各組織の事業計画案と予算案について、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、消費者団体との交流について 等
1/17	2024年度運営基本方針案について、2024年度各組織の事業計画案と予算案について、2024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、2024年度定時総会について、20歳・30歳代の会員等に向けた価値提供の検討・報告、SNSを活用した広報活動について 等
2/21	2024年度事業計画案について、2024年度各組織の事業計画案と予算案について、2024年度役員等立候補・推薦状況報告、2024年度定時総会議決権行使方法について、2024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、各プロジェクト進捗報告 等
3/21	2024年度運営体制(執行委員体制)について、2024年度運営基本方針・事業計画最終案について、2024年度組織別活動計画・予算最終案について、2024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)について、2023年度事業報告案について、消費者志向経営トップセミナー報告、定時総会(会員交流会)について、各プロジェクト進捗報告及び2024年度計画、第40回2024年「わたしの提言」募集テーマ、今後のホームページ対応について 等

3. 監査等

税理士による監査	4/12、5/11、6/12、7/6、8/10、9/11、10/12、11/8、12/13、1/15、2/16、3/11
監事による監査	4/19、5/17、7/19、8/23、9/20、10/18、11/15、12/20、1/17、2/21、3/21
監事会	4/20、7/25、10/23、1/30

4. 新型コロナウイルス感染症拡大への対応(方針発表)

5/8	新型コロナウイルス感染症が5月8日をもって5類感染症に移行するに伴い、活動の制約を解除
-----	---

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

- 1/23 新春講演会（大阪）（会場・WEB） 於：OMMビル [参加 会場 58名 WEB 67名]
・新年挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
・来賓挨拶 相本浩志氏（消費者庁 審議官・新未来創造戦略本部次長）
・講演「大阪外食産業の現状と今後の発展に向けて～大阪・関西万博に臨む～」
講師 中井貫二氏（千房 代表取締役社長）
・閉会挨拶 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
・名刺交換・来場者懇談
- 1/26 新春講演会&賀詞交歓会（東京）
於：アルカディア市ヶ谷 富士の間 [参加 新春講演会 123名 賀詞交歓会 116名]
・新年挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
・講演「働く幸せ実現のため『社員から教わったこと』」
講師 大山隆久氏（日本理化学工業 代表取締役社長）
・第39回2023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 村井正素（理事長 住友生命保険）
来賓挨拶 自見はなこ氏（内閣府特命担当大臣）
〃 豊田原氏（経済産業省 商務情報政策局商務・サービスグループ
消費・流通政策課 消費者相談室長）
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）
- 3/8 2024消費者志向経営トップセミナー 於：経団連会館 国際会議場 [参加 123名]
・主催者挨拶 自見はなこ氏（内閣府特命担当大臣）
・講演「Love Your Possibilities
—自らの可能性を慈しみ、そして利他のところをもって、共生社会の実現を目指す—」
講師 志手哲也氏（ユニ・チャーム 専務執行役員）
・コーヒーブレイク・名刺交換会
・パネルディスカッション「次世代につながる消費者との共創・協働」
コーディネーター 松本恒雄氏（一橋大学 名誉教授）
パネリスト 郷野智砂子氏（全国消費者団体連絡会 事務局長）
桜井秀雄氏（アスクル カスタマーサービス本部 本部長 執行役員）
藤本武士氏（消費者庁 政策立案総括審議官）
村井正素（理事長 住友生命保険）
・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9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
- ◇行政・団体等との共催講座
- 7/13 2023 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 92名 (ACAP側 15名)]
・ACAP挨拶・活動紹介 植村知佐子（西日本支部長 コンシェルジュ）
・東海お客さま相談研修会挨拶・活動紹介 伊與田哲也氏（東海漬物）
・講演1「超高齢社会におけるお客様対応のポイントと課題」
講師 名取哲郎（ACAP研究所主任研究員 個人会員）
・講演2「悪質クレーム・カスタマーハラスメントへの実践的対応」
講師：西尾晋氏（エス・ピー・ネットワーク 執行役員主席研究員）

◇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）
- 4/20 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 坂倉忠夫（専務理事）
- 4/27 テーマ「サラヤのSDGsへの取り組みについて」
講師 新川隆弘（執行委員 サラヤ）
- 5/11 テーマ「キャッシュレス決済の進展と社会課題への取り組み」
講師 相良伊織氏（三井住友カード）
- 5/18 テーマ「キリングroup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）
- 5/25 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）
- 6/1 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）
- 6/8 テーマ「『一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング』に貢献し、
『なくてはならない』生命保険会社を目指して」
講師 小林治夫（執行委員 住友生命保険）
- 6/15 テーマ「ユナイテッドアローズのSDGs」
講師 鈴木朝子（執行委員 ユナイテッドアローズ）
- 6/22 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 堀淵茂（執行委員 アキレス）
- 6/29 テーマ「100年ブランド“高橋酒造・白岳しろ”の消費者志向経営と企業活動」
講師 久保田一博（執行委員 高橋酒造）
- 7/6 テーマ「お客さまの『声』を経営に活かす取り組み」
講師 馬場一樹（会員 富国生命保険）
- 7/13 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
- 7/20 テーマ「意外と身近なイカリ消毒 ～社会を支える縁の下の力持ち～」
講師 新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
- 7/27 テーマ「ハウス食品の消費者志向経営の取り組み」
講師 大井明子（執行委員 ハウス食品）
- 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）
- 9/21 テーマ「社会からの期待に応え、安心・安全でサステナブルな未来づくりに貢献する」
講師 竹澤英之（理事 東京海上日動安心110番）
- 9/28 テーマ「次世代育成、地域共創を推進する ニッポンハムグループの『食育の取り組み』」
講師 水沢弘紀（会員 日本ハム）
- 10/5 テーマ「『美』の力でよりよい世界を ～資生堂のサステナビリティ活動とお客さま窓口の取り組み～」
講師 杉本ことみ氏（資生堂ジャパン）
- 10/12 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）
- 10/19 テーマ「キャッシュレス決済の進展と社会課題への取り組み」
講師 平野愛氏（三井住友カード）
- 10/26 テーマ「お客様の声を改善に活かす取り組み」
講師 中本貴司（執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス）
- 11/2 テーマ「株式会社アミカテラのSDGsへの取組」
講師 増田厚司氏（アミカテラ）
- 11/9 テーマ「TOTOグループのSDGsへの貢献と、ものづくり～お客様視点の企業活動」
講師 駒谷直樹（理事 TOTO）
- 11/16 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）
- 11/30 テーマ「アサヒビールの取り組み～9000万人を笑顔に～」
講師 羽鳥敏彦（執行委員 アサヒビール）
- 12/7 テーマ「超高齢社会におけるお客様対応のポイントと課題」
講師 名取哲郎（会員 日経BP読者サービスセンター）

- 12/14 テーマ「生活者の ESG への声をいかす 花王のよきモノづくり」
講師 野村由紀 (会員 花王)
- 12/21 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 (西日本副支部長 サラヤ)
- 1/11 テーマ「第一生命の消費者志向経営と地域貢献活動」
講師 東寿子 (執行委員 第一生命保険)
- 1/18 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)
□立正大学・公益社団法人消費者関連専門家会議連携講座
- 9/23 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)
- 9/30 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)
- 10/7 テーマ「株式会社アミカテラの SDGs への取組」
講師 増田厚司氏 (アミカテラ)
- 10/14 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 相良伊織氏 (三井住友カード)
- 10/21 テーマ「超高齢社会におけるお客様対応のポイントと課題」
講師 名取哲郎 (会員 日経 BP 読者サービスセンター)
- 10/28 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)
- 11/14 テーマ「女性活躍の現状と課題」
講師 女性活躍推進部会
- 11/25 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)
- 12/2 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 堀淵茂 (執行委員 アキレス)
- 12/9 テーマ「お客様の声を改善に活かす取り組み」
講師 中本貴司 (執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス)
- 12/16 テーマ「第一生命の消費者志向経営と地域貢献活動」
講師 東寿子 (執行委員 第一生命保険)
- 12/23 テーマ「生活者の ESG への声をいかす 花王のよきモノづくり」
講師 野村由紀 (会員 花王)
- 1/6 テーマ「『一人ひとりのよりよく生きる＝ウェルビーイング』に貢献し、
『なくてはならない』生命保険会社を目指して」
講師 小林治夫 (執行委員 住友生命保険)
- 1/20 テーマ「サラヤの SDGs への取り組みについて」
講師 新川隆弘 (西日本副支部長 サラヤ)
□その他の大学・学校
- 6/6 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 (西日本支部長 コンシェルジュ)
- 11/27 神戸学院大学「現代の社会 (消費者問題)」
テーマ「消費者志向経営の観点から企業における消費者問題への取り組みについて」
講師 新川隆弘 (西日本副支部長 サラヤ)
- 12/2 目白大学社会学部地域社会学科「SDGs アクションフォーラム 2023」
テーマ「ヤシノミ洗剤における環境保全の取り組み」
講師 新川隆弘 (西日本副支部長 サラヤ)
- 1/11 神戸学院大学「現代の社会 (消費者問題)」
テーマ「トリドールの考える消費者志向経営～KANDO 体験価値戦略～」
講師 大下浩平 (執行委員 トリドールホールディングス)
- 1/21 目白大学社会学部地域社会学科「第 17 回地域フォーラム」
テーマ「東京ミッドタウン 選ばれ続ける魅力的な街づくり」
講師 小野田和弘 (会員 東京ミッドタウンマネジメント)

◇講師派遣

- 5/11 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（個人会員）
- 5/20 昭和女子大学大学院消費者志向経営コース「消費者志向経営論」
テーマ「消費者志向経営のポイントと今後の方向性」
講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 5/24 日本消費者協会「コンシューマー・オフィサー連絡会」勉強会
テーマ「超高齢社会におけるお客様対応のポイントと課題」
講師 名取哲郎（個人会員）
- 5/25 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）
- 6/8 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）
- 6/23 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）
- 6/26 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 2023」
テーマ「消費者と企業の対話から」
講師 村井正素（理事長 住友生命保険）、大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
- 7/4 消費者市民社会をつくる会（ASCON）「時事ダイアログ」
テーマ「カスタマーハラスメント対応を考える」
講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 7/6 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）
- 7/12 茨城県中小企業団体中央会 令和5年度組合等人材養成事業
テーマ「食品業界のカスタマーハラスメント対策について」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 7/13 NY社研修
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）
- 7/20 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）
- 7/28 大阪国税局 中小酒類業者経営活性化支援研修
テーマ「経営の活性化や販売促進につながる、お客様対応」
講師 井内明子（会員 菊正宗酒造）
- 8/3 神戸市消費生活センター 夏休み子ども生活講座
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）
- 8/21 KU社主催 Aモール研修
テーマ「カスタマーハラスメント対策研修 ～対応力を実践的に身に付ける～」
講師 齊木茂人（専務理事）
- 8/29 大阪府消費者教育リーダー養成講座
テーマ「消費者教育の基礎理解②～企業活動からみる」
講師 新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
- 9/4 日本消費者教育学会 研究交流会
テーマ「様々な立場から『カスタマーハラスメント』に関する話題提供」
講師 村井正素（理事長 住友生命保険）
- 9/9 日本消費者政策学会 総会
テーマ「消費者志向経営の10年 ～課題と今後の進化～」
講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）

- 9/21 KU 社主催 A モール研修
 テーマ「これこそリアル！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）
- 9/25 関西広域連合・政府機関等との地方創生推進会議 令和5年度サステナブル経営推進セミナー
 パネルディスカッション「アフターコロナ時代における消費者志向経営」
 コーディネーター 齊木茂人（専務理事）
- 9/27 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 第1回研究会
 テーマ「SDGsに関する企業の取組み」
 講師 斎藤康夫（執行委員 関西テレビ放送）
- 9/28 日本消費者協会 第1回消費生活相談員・行政職員等向け研修講座
 テーマ「対応困難な方への相談対応 ～悪質クレーム対応&高齢者対応」
 講師 坂倉忠夫（顧問 個人会員）
- 10/12 NY 社研修
 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）
- 10/20 ZJ 協会研修
 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）
- 10/27 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 第2回研究会
 テーマ「ユニバーサルに関する企業の取組み」
 講師 山村隆（会員 コクヨ）
- 10/28 TD 社 令和5年度厚生労働省委託事業「総合的ハラスメント防止対策事業」カスタマーハラスメント対策
 研修
 テーマ「カスタマーハラスメント対策」
 講師 齊木茂人（専務理事）
- 10/30 九州経済産業局令和5年度「信頼できる消費市場」の好循環推進に向けた連携事業「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 船原智子（会員 ふくや）
- 12/1 ACAP 九州地区部会の活動紹介 笠井浩二（執行委員 トップ保険サービス）
 日本産業協会お客様対応専門員（CAP）登録者交流会「2023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）
- 12/5 厚生労働省「職場におけるハラスメント対策シンポジウム」
 基調講演「企業のカスタマーハラスメント対策について」
 講師 齊木茂人（専務理事）
 パネルディスカッション「企業のカスタマーハラスメント対策の取組事例について」
 解説者 齊木茂人（専務理事）
- 12/10 令和5年度大阪府消費生活センター委託事業（AICE）「大学生期における消費者教育推進事業」
 大阪府消費者教育学生リーダー会主催「企業×学生交流会」第1回【食】
 活動紹介「食品ロスを減少させるための「食」に関する取り組み」
 講師 竹村久氏（大阪いずみ市民生活協同組合）
 ワークショップ「「手前どり」を徹底するためには?!」
 アドバイザー 松本祥典氏（サンコー）、新居由莉（執行委員 イカリ消毒）
 中本貴司（執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス）
 大原雅章（執行委員 サラヤ）、大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
- 12/11 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2023」
 テーマ「消費者と企業の対話から」
 講師 新川隆弘（西日本副支部長 サラヤ）
- 1/20 大阪府消費生活センター（AICE）大阪府消費者教育リーダー養成講座
 テーマ「消費者を大事にする企業活動紹介」
 講師 正垣敏男（会員 ワコール）
- 1/20 令和5年度大阪府消費生活センター委託事業（AICE）「大学生期における消費者教育推進事業」
 大阪府消費者教育学生リーダー会主催「企業×学生交流会」第2回【衣】
 アドバイザー 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）、大原雅章（執行委員 サラヤ）

- 新居由莉 (執行委員 イカリ消毒)、小林幹生 (会員 サラヤ)
 中本貴司 (執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス)、三好加代子氏 (三起商行)
- 2/17 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「トリドールの二律両立 SDGs」
 講師 大下浩平 (執行委員 トリドールホールディングス)
 ワークショップ
 アドバイザー 新川隆弘 (西日本副支部長 サラヤ)、新居由莉 (執行委員 イカリ消毒)
 中本貴司 (執行委員 伊藤ハム米久ホールディングス)
 大原雅章 (執行委員 サラヤ)、伊藤澄夫 (執行委員 個人会員)
- 2/22 青年消費者問題研究会講演会
 テーマ「超高齢社会におけるお客さま対応の課題と実例」
 講師 名取哲郎 (会員 日経 BP 読者サービスセンター)

◇企業向けセミナー<消費者対応部門向け実務研修>

- 4/14 E メール文書作成研修<実務者編> (東京)
 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 29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 (JBM コンサルタント 講師)
- 4/28 WEB 研修 お客さま対応部門 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 21名]
 ・講座1「わたしのお客さま対応・新着任時代～お客さま対応部門に来てよかった～」
 講師 水竹浩 (執行委員 久原本家グループ本社)、今中啓之 (執行委員 カリモク家具)
 ・講座2「消費者対応部門の機能と役割」
 講師 馬場寿浩 (執行委員 ピジョン)
 ・グループ討議
- 5/16 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：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 34名]
 ・開講・ガイダンス
 ・講座1「お客さま対応の基本」
 講師 田中美津子 (執行委員 日本菓子 BB 協会)
 ・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 酒井由香 (執行委員 ジーネクスト)
 ・「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)、葛西理恵 (執行委員 シーボン)
 コーディネーター 谷本清 (執行委員 個人会員)
- 5/23 電話対応スキルアップ研修 (東京)
 於：国立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
 ・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 (JBM コンサルタント 講師)
- 6/1 顧客対応力向上研修 (東京) 於：国立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
 ・自身のお客さま対応を振り返る

- ・相手のタイプに合わせたコミュニケーション
 - ・相手に合わせたコミュニケーションの深堀
 - ・実践ロールプレイング演習
 - ・まとめ
- 講師 唐澤理恵氏 (JBM コンサルタント 講師)
- 6/16 WEB研修 電話対応スキルアップ研修 (大阪) 於: JBM コンサルタント [参加 25名]
- ・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
 - ・まとめ・質疑応答
- 講師 中尾知子氏 (JBM コンサルタント 主席講師)
- 6/20 中堅層・二次対応者研修 (東京) 於: TOTO 会議室 [参加 41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 小川研 (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 こんなときどうする?ー」
- 講師 谷本清 (執行委員 個人会員)
- ・グループ討議
- アドバイザー 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)
 谷一暢樹 (執行委員 個人会員)、三木繁 (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)
 山本康弘 (執行委員 サントリーホールディングス)
- 6/30 高齢者対応研修 (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
 - ・高齢者対応スキル
 - ・ロールプレイング
 - ・まとめ、質疑応答
- 講師 中尾知子氏 (JBM コンサルタント 主席講師)
- 7/5 お客さま対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修<対応管理者編> (東京)
 於: 国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 32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 (JBM コンサルタント 講師)
- 7/25 管理者研修 (東京) 於: TOTO 会議室 [参加 29名]
- ・講座1「消費者対応部門のマネジャーの役割~部員のモチベーションアップのために~」
- 講師 堀渕茂 (執行委員 アキレス)
- ・講座2「知っておきたい!お客さま対応に関わる法知識~管理職が押さえておくポイント~」
- 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~基本から悪質クレーム、法的対応クレームまで~」
- 講師 奥村直和 (執行委員 ブリヂストーン)
- ・アドバイザーに聞いてみよう!
- 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)
 田中美津子 (執行委員 日本菓子BB協会)、御調一良 (執行委員 アスクル)
 コーディネーター 相澤和子 (執行委員 個人会員)
- 8/10 高齢者対応研修 (東京) 於: TOTO 会議室 [参加 17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

- ・高齢者応対法
 - ・まとめ
- 9/7 講師 唐澤理恵氏 (JBM コンサルタント 講師)
 弁護士が教える 難渋クレームの法的対応実践研修 (東京) 於: TOTO 会議室 [参加 35 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
- 9/7 講師 岩永智士氏 (光風法律事務所 弁護士)、新保輝氏 (光風法律事務所 弁護士)
 WEB 研修 お客さま対応部門が学ぶ E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
 - ・実践ワーク
 - ・お悩み回答・質疑応答・まとめ
- 10/5 講師 中尾知子氏 (セゾンパーソナルプラス 主席講師)
 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: TOTO 会議室 [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 酒井由香 (執行委員 ジーネクスト)
 - ・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)、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)、田中美津子 (執行委員 日本菓子 BB 協会)
 コーディネーター 谷本清 (執行委員 個人会員)
- 10/17 電話対応スキルアップ研修 (東京) 於: TOTO 会議室 [参加 20 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
- 10/17 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応研修 (名古屋) 於: ウィンクあいち会議室 [参加 22 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
- 11/10 講師 齊木茂人 (専務理事)
 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 29 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 -ファンを増やすお客さま対応業務!-」
 講師 小川研 (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 こんな時どうする?-」
 講師 谷本清 (執行委員 個人会員)
 - ・グループ討議
 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)
 新田康人 (執行委員 個人会員)、三木繁 (執行委員 個人会員)
 御調一良 (執行委員 アスクル)、葛西理恵 (執行委員 シーボン)

- 11/17 カスタマーハラスメント対応研修（新潟） 於：NOC プラザ会議室 [参加 6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」
 ・質疑応答
 講師 齊木茂人（専務理事）
- 11/17 高齢者対応研修 <応用編>（大阪） → 【中止】：最少催行人員に満たず中止
- 12/5 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 19名]
 ・「悪質クレマー」の見極め方
 ・クレマーに対する初期対応
 ・クレ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ー悪質クレマーと峻別したらー
 ・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 岩永智士氏（光風法律事務所 弁護士）
- 12/7 モニタリング・コーチングスキル研修（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
 ・モニタリングの基礎知識
 ・評価するために必要な基礎知識
 ・モニタリング評価シートの見直しと作成の仕方
 ・コーチングの基礎知識
 ・コーチングに必要な3つのスキル
 ・コーチングの進め方
 ・コーチング演習
 ・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）
- 12/12 管理者研修（東京） 於：TOTO プレゼンテーションホール [参加 21名]
 ・講座1「消費者対応部門のマネージャーの役割」
 講師 久保秀哉（執行委員 第一フロンティア生命保険）
 ・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！～みなさんのお悩みにお答えします～
 回答者 相澤和子（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）、堀淵茂（執行委員 アキレス）
 コーディネーター 小川研（執行委員 個人会員）
- 1/26 WEB研修 お客さま対応部門が学ぶ Eメール文書作成研修<応用編>（大阪）
 於：セゾンパーソナルプラス [参加 26名]
 ・オリエンテーション
 ・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
 ・実践ワーク
 ・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）
- 2/8 WEB研修 簡潔な履歴作成研修（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
 ・対応履歴の重要性
 ・わかりやすい文章の構成
 ・ワーク実践
 ・お悩み回答・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）

- 2/15 高齢者対応研修（東京） 於：TOTO 会議室 [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
 講師 唐澤理恵氏（セゾンパーソナルプラス 講師）
- 2/27 カスタマーハラスメント対応研修（東京） 於：TOTO 会議室 [参加 41 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「不当要求・悪質クレームの類型別判断基準と、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 葛西理恵（執行委員 シーボン）、谷一 暢樹（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）
 守谷昌志郎（執行委員 個人会員）、堀渕茂（執行委員 アキレス）
 御調一良（執行委員 アスクル）、田中美津子（執行委員 日本菓子 BB 協会）
- 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 会議室 [参加 14 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）、菅原崇氏（光風法律事務所 弁護士）
- 3/15 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 12 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 馬場寿浩（執行委員 ピジョン）、朝倉公治（執行委員 個人会員）
 大原雅章（執行委員 サラヤ）、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）
 コーディネーター 馬場寿浩（執行委員 ピジョン）

◇企業向けセミナー<ISO 10002/JIS Q 10002 普及のための研修>

- 4/20 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
 ・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）
- 5/25 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 9 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）
 升、稲子（専任講師 個人会員）
 パネリスト 和田鯉宇（会員 アスクル）
- 5/31 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」
 ・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)
- 6/15 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 9 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)
- 7/12 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)
- 7/20 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 (社内規程文書化コース) 於: ACAP 会議室 [参加 6 名]
- ・ 講座 「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」
 - ・ 講座 「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』及び企業理念、行動憲章、お客様対応基本方針等」
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)
- 9/13 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)
- 10/19 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 8 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 平澤正博 (個人会員)
- 10/31 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 7 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 原弘行 (理事 ユニ・チャーム)
- 11/16 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 (内部監査員養成コース) 於: ACAP 会議室 [参加 9 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 (ISO10002 事業グループリーダー 個人会員)
- 11/30 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 (社内規程文書化コース) 於: ACAP 会議室 [参加 2 名]

- ・講座「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」
 - ・講座「ACAP 作成のモデル規程『ACAP 工業株式会社お客様対応基本規程－JIS Q 10002 準拠－』
及び企業理念、行動憲章、お客様対応基本方針等」
- 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）

2/22 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
（入門コース）「ISO/JIS Q 10002 へのお誘い」 → 【中止】最少催行人員に満たず中止

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

常設展示コーナー 消費生活センター、大学等 3/31 現在 41 ヶ所

◇消費者啓発展への出展・参加

- 5/10-5/23 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
- 9/3 高槻市 2023 健康・食育フェア&健康たかつき 21 シンポジウムにて、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
- 10/21-11/12 京都府消費生活センター令和 5 年度啓発イベント「『賢い消費者』を目指そう！」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、消費者啓発資料の配布
- 10/22-23 東京都消費者月間事業くらしフェスタ 2023 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、消費者啓発資料の配布、ミニセミナー、スタンプラリーの実施
- 10/28 大阪府消費者フェア 2023 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
- 11/11-12 京都府消費生活センター令和 5 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、パネル展示」の紹介、消費者啓発資料の配布
- 11/18 名古屋市消費者フェア「なごやエシカルフェア☆2023」にて、消費者啓発資料の配布
- 11/18 岐阜市消費生活展にて、消費者啓発資料の配布

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	2/5
ACAP 研究所主任研究員会議	5/22、7/19、9/20、11/14、1/9、3/11
グローバル・メディア情報研究会	4/28、5/26、6/23、7/28、8/25、9/22、10/27、11/24、12/22 1/26、2/16、3/22
消費者対応部門における高齢者対応研究会	4/17、5/30、6/29、7/5、7/26、8/29、9/13、10/25、11/27 12/19、2/2、3/26
CX イノベーション研究会	4/18、5/16、6/23、7/18、8/23、9/19、10/17、11/21、12/19 1/16、2/27、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

- 5/8 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可能性
- 6/13 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）
「高齢者に困っていること」に加えて「高齢者が困っていること」への対応も重要に

◇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 村井理事長、齊木専務理事、坂倉顧問、佐藤理事、鈴木理事、喜山事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 6/20 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 26 名 ACAP 側 50 名（内 WEB 21 名）]
テーマ「昨今の環境変化に伴う消費者対応の課題」
- ・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 相談情報部課長）

- ・企業側からの事前質問への回答
 - ・ACAP 活動報告
 - 「企業の消費者対応部門の実態」 齊木茂人（専務理事）
 - ・意見交換：グループディスカッション
 - ・閉会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
- 7/31 消費者庁吉岡次長、藤本政策立案総括審議官が来局し、村井理事長、齊木専務理事、喜山事務局長と懇談
- 8/10 新居部会長が京都府消費生活安全センター 京都くらしの安心・安全ネットワーク情報交換会に参加
- 9/6 高齢者交通問題に関連する交流会（東京） 於：明治安田生命保険会議室 [参加 15名]
 テーマ「高齢者を取り巻く交通情勢と自動車運転支援機能について」
- ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
 - ・講演1「高齢者を取り巻く交通情勢」
 講師 川嶋泰雄氏（警視庁交通総務課交通安全担当管理官）
 - ・講演2「車両安全への取り組み」
 講師 伊藤真一（執行委員 トヨタ自動車）
 - ・質疑応答及び意見交換
 - ・閉会挨拶 齊木茂人（専務理事）
- 9/14 消費者庁消費者制度課古川課長が来局し、村井理事長、齊木専務理事、喜山事務局長と懇談
- 9/15 国民生活センター研修教育部市橋課長が来局し、齊木専務理事、喜山事務局長と懇談
- 9/25 齊木専務理事が関西広域連合サステナブル経営セミナーに出席
- 10/4 消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会 於：明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA ホール
 [参加 消費者庁側 20名 会員企業役員 14名 他 ACAP 会員随行者含め 70名]
- ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
 - ・ご挨拶 新井ゆたか氏（消費者庁長官）
 - ・消費者庁の最近の取組策について 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）
 - ・懇親交流会
- 10/13 経済産業省・ACAP 交流会(WEB) [参加 経済産業省側 11名 ACAP 側 43名]
 <第1部>
- ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
 - ・令和4年度消費者相談報告書（概要）
 山岡寛氏（経済産業省 商務・サービスグループ 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
 鈴木千枝氏（経済産業省 関東経済産業局 産業部 消費経済課消費者相談室 室長補佐）
 - ・企業の消費者対応部門の状況報告 齊木茂人（専務理事）
 - ・楽天グループのカスタマーハラスメント対応
 開沼広樹氏（楽天グループ）
- <第2部>
- ・事前質問への回答・質疑応答・意見交換
 - ・閉会挨拶 豊田原氏（経済産業省 商務・サービスグループ 消費・流通政策課消費者相談室 室長）
- 10/13 消費者庁消費者政策課大木政策企画専門官と(株)シートプランニング(委託事業者)が消費者基本計画の改定事前調査ヒアリングに来局し、村井理事長、齊木専務理事、喜山事務局長が対応
- 10/18 国民生活センター桐原理事、沢井理事、川口前理事等が来局し、村井理事長、齊木専務理事、喜山事務局長と懇談
- 10/31 齊木専務理事がとくしま国際消費者フォーラム 2023 に出席
- 11/1 齊木専務理事が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（TIS 会議）に出席
- 12/4 村井理事長、齊木専務理事、鈴木理事、喜山事務局長が消費者庁と ACAP の情報交換会（如月会）に出席
- 12/8 消費者庁消費者政策課大木政策企画専門官、参事官（調査研究・国際担当）付池本主査付が来局し、村井理事長、齊木専務理事、喜山事務局長と懇談
- 12/15 坂倉顧問が消費者庁新未来ビジョン・フォーラム第6回情報交換会に出席
- 12/22 東京都生活スポーツ文化局「TOKYO エシカル」プロジェクトからのヒアリングに坂倉顧問が対応
- 1/30 消費者委員会 消費者団体ほか関係団体等との意見交換会に村井理事長、佐藤理事が出席
- 2/1 国民生活センター教育研修部松本部長、市瀬教務課長他が来局し、齊木専務理事、喜山事務局長と懇談
- 2/5 日本消費者協会・ACAP 交流会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険丸の内本社会議室
 [参加 日本消費者協会側 5名（内 WEB 1名） ACAP 側 54名 内 WEB 23名]

- ・開会挨拶 村井正素（理事長 住友生命保険）
 - ・日本消費者協会活動報告
橋本康正氏（日本消費者協会 専務理事）、村千鶴子氏（日本消費者協会 理事長）
 - ・ACAP 活動報告 齊木茂人（専務理事）
 - ・日本消費者協会取り組み報告「消費者力検定について」
田中大輔氏（日本消費者協会事務局長）
 - ・閉会挨拶 村千鶴子氏（日本消費者協会 理事長）
- 2/22 村井理事長、齊木専務理事他多数の会員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 ACAP 研究所消費者対応部門における高齢者対応研究会の名取リーダーが研究成果を報告
- 2/26 村井理事長、齊木専務理事他多数の会員が日経 SDGs フォーラムに出席
- 2/26 齊木専務理事が厚生労働省雇用環境・均等局雇用機会均等課ハラスメント防止対策室を訪問し、千葉室長、加藤補佐、村上推進官と懇談
- 3/13 村井理事長が外務大臣・徳島県知事共催レセプション「SDGs 先進県徳島を世界へ発信するレセプション」に出席

<事業者・経済団体との交流>

- 4/21 坂倉専務理事、喜山事務局長が日本ヒーブ協議会公開講演会に参加
- 5/11 村井理事長が自由民主党内閣第一部会・消費者問題調査会合同会議に出席
- 6/1 村井理事長、齊木専務理事、喜山事務局長が国民生活産業・消費者団体連合会定時総会記念パーティに出席
- 6/7 齊木専務理事、喜山事務局長が日本訪問販売協会総会懇親会に出席
- 6/8 村井理事長、齊木専務理事、喜山事務局長が日本広告審査機構通常総会記念講演会に出席
- 6/12 喜山事務局長が日本コールセンター協会 2023 年度定時総会懇親会に出席
- 6/15 村井理事長が家電製品協会家電産業交流会に出席
- 9/7 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
- 11/2 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
- 11/24 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
- 12/15 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
- 12/20 村井理事長が自由民主党政務調査会「消費者問題調査会、環境・温暖化対策調査会合同会議」及び「消費者問題調査会」に出席
- 1/5 喜山事務局長が日本コールセンター協会新春賀詞交歓会に出席
- 1/11 齊木専務理事、坂倉顧問、喜山事務局長が日本訪問販売協会新年賀詞交歓会に出席
- 2/15 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
- 2/29 村井理事長、喜山事務局長が日本経済団体連合会サステナブル消費に関するシンポジウムに出席
- 3/13 村井理事長が日本菓子 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>

- 6/1 齊木専務理事、坂倉顧問が全国消費者団体連絡会、消費者教育支援センター、日本経済団体連合会、全国消費生活相談員協会等に挨拶訪問
- 6/24 植村西日本支部長が消費者支援機構関西 2023 年度総会記念シンポジウムに出席
- 9/27 日本産業協会細島氏、村山氏が来局し、齊木専務理事、喜山事務局長と懇談
- 11/10 村井理事長、齊木専務理事、喜山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
- 12/22 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会消費者問題懇談会に新川西日本副支部長が出席

<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

- 4/19 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 2023」第 1 回選考委員会に出席
- 5/6 高田執行委員が神奈川県消費生活審議会に出席
- 5/10 坂倉専務理事が消費者スマイル基金理事会に出席
- 5/11 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
- 5/15 喜山事務局長が COPOLCO 国内委員会に出席
- 5/18 花田理事が東京都消費生活総合センター運営協議会に出席
- 5/26 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 2023」第 2 回選考委員会に出席

5/30 坂倉顧問が消費者庁新未来ビジョン・フォーラム情報交換会に出席
 5/31 大岡執行委員が令和5年度名古屋市消費生活フェア開催委員会に出席
 6/2 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
 6/5 齊木専務理事が令和5年度厚生労働省「あかるい職場応援団」企画委員会に出席
 6/14 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
 6/28 馬場新一執行委員が兵庫県ひょうご消費生活プラン検討会に出席
 7/3 花田理事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
 7/10 羽鳥執行委員が千葉市消費生活審議会に出席
 7/20 坂倉顧問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
 7/20 坂倉顧問が消費者スマイル基金理事会に出席
 7/24 石原理事が名古屋市消費生活審議会に出席
 7/24 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
 7/27 山内会員が神戸市消費生活会議に出席
 7/27 加藤会員が愛知県消費生活審議会に出席
 8/23 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
 8/25 齊木専務理事が徳島県「エンカル甲子園2023」審査委員会に出席
 8/31 齊木専務理事が東京都消費生活対策審議会に出席
 9/1 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
 9/11 坂倉顧問が消費者庁新未来ビジョン・フォーラム情報交換会に出席
 9/13 坂倉顧問が消費者教育支援センター 事業者における壮年・退職期向け消費者教育の推進に向けた検討会に出席
 9/17 馬場執行委員が兵庫県消費者教育推進計画検討会に出席
 9/22 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
 9/26 村井理事長がリックテレコムコンタクトセンター・アワード2023特別審査会&表彰式に出席
 9/29 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
 9/29 坂倉顧問が消費者庁消費者教育推進会議に出席
 10/2 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
 10/3 坂倉顧問が消費者スマイル基金理事会に出席
 10/5 原理事(齊木専務理事の代理)が日本規格協会(経産省委託)第1回サービス標準化ワーキンググループに出席
 10/14 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
 10/17 坂倉顧問が消費者庁新未来ビジョン・フォーラム情報交換会に出席
 10/23 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
 11/2 新居執行委員が大阪市総合コール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
 11/6 山内会員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
 11/13 坂倉顧問が消費者教育支援センター 事業者における壮年・退職期向け消費者教育の推進に向けた検討会に出席
 11/14 坂倉顧問が消費者庁新未来ビジョン・フォーラム情報交換会に出席
 11/14 山内会員が兵庫県県民生活審議会に出席
 11/14 坂倉顧問が消費者スマイル基金通常総会に出席
 11/24 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 相澤執行委員が全日本トラック協会第11回引越事業者優良認定制度審査委員会に出席
 11/28 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
 11/30 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
 12/2 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
 12/13 坂倉顧問が消費者庁新未来ビジョン・フォーラム情報交換会に出席
 12/16 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
 12/19 村井理事長が国民生活センター特別顧問会議に出席
 12/19 花田理事が日本海事協会公平性委員会に出席
 12/20 齊木専務理事が日本規格協会(経産省委託)第2回サービス標準化ワーキンググループに出席
 12/26 齊木専務理事が徳島県エンカル甲子園2023本選に出席
 1/16 坂倉顧問が消費者スマイル基金理事会に出席
 1/19 村井理事長が経済産業省消費生活技術専門委員会に出席
 1/30 石原理事が名古屋市消費生活審議会に出席

- 2/2 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
- 2/6 新川理事が大阪府消費者保護審議会基本計画策定検討部会に出席
- 2/7 齊木専務理事が日本規格協会(経産省委託)第3回サービス標準化ワーキンググループに出席
- 2/9 村井理事長が第5期消費者基本計画の策定に向けた有識者懇談会事前説明に出席
- 2/9 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
- 2/14 村井理事長が第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
- 2/20 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
- 2/20 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
- 3/1 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
- 3/4 坂倉顧問が消費者教育支援センター 事業者における壮年・退職期向け消費者教育の推進に向けた検討会に出席
- 3/4 新居執行委員が大阪市総合コール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
- 3/4 石川会員が国民生活センター紛争解決委員会に出席
- 3/13 村井理事長が第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
- 3/14 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
- 3/14 山内会員が神戸市消費者苦情処理審議会に出席
- 3/21 山内会員が兵庫県県民生活審議会消費生活部会に出席
- 3/25 齊木専務理事が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

- 5/16 村井理事長による新井ゆたか消費者庁長官へのインタビュー記事を掲載
- 7/28 消費者志向経営トップインタビュー
藤江太郎氏(味の素 取締役代表執行役社長最高経営責任)
- 2/15 消費者志向経営トップインタビュー
古出眞敏氏(アフラック生命保険 代表取締役社長)

4. 消費者問題に関する提言募集・表彰事業

◇消費者問題に関する「わたしの提言」募集・表彰

- 5/9 第39回2023年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集開始(締切9/30)
- 10/27 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
 - ・50作品中10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
- 11/24 第39回2023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)
 - 村井正素(理事長 住友生命保険)
- 1/26 第39回2023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 50作品より、6作品を選出
 - ・受賞者
 - 最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞
杉山隆幸氏(株式会社総合車両製作所)
 - 優秀賞 ACAP理事長賞
北崎裕紀子氏(消費生活相談員)
 - 入選 伊藤紫織氏(愛知大学法学部3年生)
 - 佐々木優共氏(マンション管理組合副理事長)
 - 佐藤功氏(一般社団法人NEOのむら理事、大学(大阪大学、近畿大学ほか)非常勤講師)
 - 須賀信明氏(環境カウンセラー)
 - ・審査講評 大藪千穂氏(日本消費者教育学会 会長)
 - ・ご挨拶 自見はなこ氏(内閣府特命担当大臣)
 - ・大臣賞授与 自見はなこ氏(内閣府特命担当大臣)
 - ・理事長賞、入選授与 村井正素(理事長 住友生命保険)
 - ・後援 消費者庁、文部科学省

◇ACAP 消費者志向活動表彰

- 6/16 第9回 2023 年度 ACAP 消費者志向活動表彰 候補者推薦募集開始 (締切 9/30)
- 11/7 予備審査 於: ACAP 事務局
- 12/13 第9回 ACAP 消費者志向活動表彰 選考委員会 於: 日本生命丸の内ビル会議室
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 家政学部教授)
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)
村井正素 (理事長 住友生命保険)
- 3/8 第9回 2023 年度 ACAP 消費者志向活動表彰 表彰式 於: 経団連会館 国際会議場
※2024 消費者志向経営トップセミナー閉会後に開催
- ・消費者志向活動章
「世の中の子育てを応援する活動」(江崎グリコ株式会社)
「TUK Link Project」(東洋羽毛工業株式会社)
「お客様の不安を解消し、リフォーム業界の信頼向上を図る取組み」
(TOTO 株式会社 住宅リモデル相談室)
「『明治安田発案のサウンドアーチャー声の架け橋ー』展開の取組み」
(明治安田生命保険相互会社)
「1人1人の想いも大切に『お客様の声からうまれた取組み』」
(株式会社ローソン CS 推進室)
 - ・応募数 17 件
 - ・応募期間 2023 年 6 月 16 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 (0 社)
- ・自己適合宣言のための社内規程文書評価 (1 社)
- ・社内構築のための出前講座 (5 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: 6/1、8/3、9/12、11/1、1/15、3/14
- ・ISO 10002/JIS Q 10002 自己適合宣言済み企業の情報交換会: 11/7

◇企業研修講師派遣・消費者対応企業相談

- ・出前講座 (5 社 5 回、受講者 339 名)
- ・講師派遣 (4 社 4 回、受講者 712 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

- 4/25 大阪例会 (WEB・会場併用) 於: OMM ビル [参加 会場 20 名 WEB 55 名]
・全体報告
・講演 1 「QOL 向上のために肌着だからこそできること」(第 8 回消費者志向活動章 受章活動)
講師 上島進氏 (ゲンゼ 研究開発部 マネージャー)
・講演 2 「人生は 60 歳からがおもしろい」
講師 大江英樹氏 (経済コラムニスト)
- 4/27 東京例会 (WEB・会場併用) 於: 明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA 会議室
[参加 会場 33 名 WEB 92 名]
・講演 1 「CX を収益に繋げている EX と DX の実践
～本質を理解し、人とデジタルの融合で期待に応える～」
講師 井上雅博 (NTT マーケティングアクト ProCX チーフプロデューサー)
・講演 2 「SMBC におけるお客さま本位・CX 向上にむけた取組み」
講師 前田洋氏 (三井住友銀行 執行役員品質管理部長)
- 5/23 大阪例会 (WEB・会場併用) 於: OMM ビル [参加 会場 27 名 WEB 55 名]
・総会報告

- ・支部方針発表
 - ・各部会活動計画発表
 - ・講演「消費社会でのコミュニケーションストレスを解くCSを超える顧客ロイヤルティの基本」
講師 伊藤秀典氏（顧客ロイヤルティ協会 理事長）
高木雄子氏（顧客ロイヤルティ協会 副理事長）
- 5/26 中部地区例会 於：名古屋市消費生活センター研修室 [参加 24名]
- ・講演「アスクルお客様相談室について」
講師 御調一良（執行委員 アスクル）
- 6/22 東京例会 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 63名]
- ・連絡「ACAP 消費者志向活動表彰について」
 - ・講演1「詐欺・悪質商法の手口からみえてくる、騙されないための知恵と、顧客対応において必要なノウハウ」
講師 多田文明氏（詐欺・悪質商法に詳しいジャーナリスト）
 - ・発表1「女性の健康啓発を続けてきて思うこと」（第8回消費者志向活動章 受章活動）
講師 西山和枝氏（大塚製薬）
 - ・発表2「大切な人に、感謝の気持ちをお届けする『エピローグ・レター』」（第8回消費者志向活動章 受章活動）
講師 木村啓行氏（明治安田生命保険）、山下美早子（会員 明治安田生命保険）
 - ・発表3「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）
- 7/27 東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA 会議室 [参加 会場 37名 WEB 87名]
- ・連絡「第39回2023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」
 - ・講演1「ACAP研究所2研究会による2022年度研究成果発表」
テーマ「リモートやアバターによるお客様対応の可能性」
講師 中野則行氏（グローバル・メディア情報研究会 主任研究員 個人会員）
テーマ「『高齢者に困っていること』に加えて『高齢者が困っていること』への対応も重要に」
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 主任研究員 個人会員）
 - ・講演2「令和5年版消費者白書について」
講師 爲藤里英子氏（消費者庁 参事官（調査研究・国際担当））
- 7/28 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMMビル [参加 会場 30名 WEB 32名]
- ・全体報告
 - ・講演1「食を通じた社会貢献活動について」
講師 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
 - ・講演2「ご指摘対応について ～OneTeamでファンづくり～」
講師 宮本賢一氏（日本ハム 総務部長付部長）
- 8/22 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMMビル [参加 会場 20名 WEB 75名]
- ・全体報告
 - ・講演1「お客様満足向上への取組について」
講師 草柳美紀（執行委員 ハーゲンダッツジャパン）
 - ・講演2「久原本家の目指すお客様対応 ～ファンづくり活動とおもてなし～」
講師 水竹浩（執行委員 久原本家グループ本社）
- 8/24 東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険丸の内 MY PLAZA 会議室 [参加 会場 34名 WEB 69名]
- ・連絡「交流活動委員会からのお知らせ」
 - ・講演1「今後の消費者志向経営を考える ～稲盛和夫氏を偲んで～」
講師 高巖氏（明治大学経営学部 特任教授 元ACAP特別顧問）
 - ・講演2「ヤフーで取り組んでいる『セルフコンディショニング』と『健康経営』」
講師 市川久浩氏（ヤフー グッドコンディション推進室室長）
- 9/26 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMMビル [参加 会場 17名 WEB 35名]
- ・全体報告
 - ・講演1「『消費者志向経営』に関するアンケート調査の報告」
講師 佐藤雄一郎（理事 産業能率大学）
 - ・講演2「こころを大切にす経済学～宇沢弘文の思想からつなぐ新しい資本主義」
講師 占部まり氏（内科医 宇沢国際学館代表取締役 日本メント・モリ協会代表理事）

- 9/28 東京例会 於：国立オリンピック記念青少年総合センター [参加 58名]
 ・講演1「メンタルヘルス改善のポイント ～セルフケアとコミュニケーション～」
 講師 倉成央氏（メンタルサポート研究所 代表）
 ・講演2「戦わないコミュニケーション ～自分のパターンに気づいていますか？～」
 講師 山崎洋実氏（フィーノ 人事戦略・研修コンサルティング事業部 講師）
- 10/26 特別例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命丸の内本社ビル会議室 [参加 会場 73名 WEB 358名]
 ・開会挨拶
 ・講演1「弁護士から見た悪質クレーム対応」
 講師 有賀隆之氏（虎門中央法律事務所 弁護士）
 ・講演2「カスタマーハラスメント対策 ～組織としての取り組み方～」
 講師 齊木茂人（専務理事）
 ・閉会挨拶
- 11/22 東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命保険丸の内本社会議室 [参加 会場 34名 WEB 60名]
 ・連絡「広報委員会よりご連絡」 坂田祥治（理事 明治安田生命保険）
 ・講演1「CX イノベーション研究会進捗状況について」
 講師 久保秀哉（執行委員 第一フロンティア生命保険）
 ・講演2「アイスタイルが創造する生活者中心の顧客体験」
 講師 作間友幸氏（アイスタイル執行役員 兼 プロダクト・データユニット長 兼 データ戦略本部本部長）
- 11/28 大阪例会（日本ヒーブ協議会と合同例会）（WEB・会場併用） 於：OMM ビル
 [参加 会場 21名 WEB 54名（日本ヒーブ協議会会員も含む）]
 ・講演「視覚障害者も消費者の一人であるために～私たちのくらしの工夫～」
 講師 竹田幸代氏（きんきビジョンサポート 代表）
 ・講演「～大阪・関西万博～『いのち輝く未来社会のデザイン』の取り組みを通じて、生活者視点で私たちができる行動変容は何かを考える」
 講師 檜崎健次郎氏（日本経済新聞社 大阪・関西万博準備室 室長）
- 2/27 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 19名 WEB 42名]
 ・講演1「消費者・企業間のトラブルにおける ADR 活用の可能性 ～民間総合調停センターの取り組み・解決例をもとに～」
 講師 北川慎一郎氏（関西法律特許事務所 弁護士）
 ・講演2「消費者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）
- 2/28 東京例会（WEB） 於：ACAP 会議室 [参加 81名]
 ・ACAP よりご連絡
 ・講演1「国内外事例から学ぶ、サステナビリティと顧客体験の両立
 ～生活者と共にサステナビリティを推進していくために企業にできること～」
 講師 小島弘久氏、福井香帆氏（ハーチ IDEAS FOR GOOD Business Design Lab）
 ・講演2「ACAP と ISO 10002」
 講師 松倉英夫（ISO 10002 事業グループリーダー 個人会員）
 事例発表 和田鯉宇（ISO 10002 事業グループ アスクル）
- 3/14 中部地区例会 於：ミツカン本社 [参加 19名]
 ・開講挨拶、ACAP 報告
 ・ミツカンより議題提供、その後ディスカッション
 ・2024 年度の ACAP 中部地区部会の活動案ディスカッション
 ・ミツカンお客様相談センター見学
- 3/26 大阪例会（WEB・会場併用） 於：OMM ビル [参加 会場 22名 WEB 43名]
 ・全体報告
 ・2023 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
- 3/28 東京例会（WEB・会場併用） 於：明治安田生命会議室 [参加 会場 21名 WEB 73名]
 ・全体報告
 ・2023 年度東京自主研究会・業種交流会成果報告会（1G、2G、4G、5G、6G、8G、9G、10G、11G、12G 流通・サービスG）
 ・理事長講評

◇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

2023年度開催日

●東京自主研究会・業種交流会

	1G	2G	4G	5G	6G	8G	9G	10G	11G	13G	流通・サービスG
4月	14(WEB)	12(WEB併用)	20(WEB併用)	13(WEB併用)	13(WEB併用)	21(WEB併用)	7(WEB併用)	21(WEB)	13(WEB併用)	中止	-
5月	19(WEB)	17(WEB併用)	18(WEB併用)	18(WEB併用)	11(WEB併用)	19(WEB併用)	19(WEB併用)	19(WEB併用)	中止	10(WEB併用)	17
6月	9(WEB)	14(WEB併用)	15(WEB併用)	12(WEB併用)	8(WEB併用)	16(WEB併用)	9(WEB併用)	16(WEB併用)	8(WEB併用)	7(WEB併用)	-
7月	14(WEB)	12(WEB併用)	20(WEB併用)	13(WEB併用)	13(WEB併用)	21(WEB併用)	7(WEB併用)	21(WEB)	6(WEB併用)	5	19
8月	17(WEB)	-	-	中止	-	-	18(WEB併用)	-	-	2(WEB併用)	-
9月	15(WEB)	13(WEB併用)	21(WEB併用)	20(WEB併用)	15(WEB)	15(WEB併用)	中止	15(WEB)	7(WEB併用)	6(WEB併用)	20
10月	13(WEB)	11(WEB併用)	19(WEB併用)	12(WEB併用)	12(WEB併用)	20(WEB併用)	13(WEB併用)	20(WEB)	6(WEB併用)	4(WEB併用)	-
11月	10(WEB)	8(WEB併用)	16(WEB併用)	9(WEB併用)	9(WEB併用)	17(WEB併用)	10(WEB併用)	17(WEB)	2(WEB併用)	1(WEB併用)	21
12月	15(WEB)	13(WEB併用)	21(WEB併用)	14(WEB併用)	14(WEB併用)	15(WEB併用)	8(WEB併用)	15(WEB)	7(WEB併用)	6(WEB併用)	-
1月	12(WEB)	10(WEB併用)	18(WEB併用)	22(WEB併用)	中止	19(WEB併用)	12(WEB併用)	19(WEB)	中止	10(WEB併用)	17
2月	9(WEB)	14(WEB併用)	15(WEB併用)	8(WEB併用)	29(見学会)	16(WEB併用)	9(WEB併用)	16(WEB併用)	1(WEB併用)	7(WEB併用)	-
3月	15(WEB)	13(WEB併用)	21(WEB併用)	14(WEB併用)	7(WEB併用)	15(WEB併用)	-	-	7(WEB併用)	6(WEB併用)	中止

4月 5G・11G合同自主研

9月 6G・10G合同自主研

12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	11(WEB)	18(WEB)	20(WEB併用)	-	27(WEB)	-	-	26(WEB併用)	6(WEB)
5月	9(WEB)	16(WEB)	18(WEB併用)	26(中部地区例会)	25(WEB併用)	17(WEB併用)	10(WEB)	-	-
6月	13(WEB)	20(WEB併用)	15(WEB併用)	-	22(WEB)	-	-	20(WEB併用)	1(WEB)
7月	11(WEB)	18(WEB併用)	20(WEB併用)	13(合同セミナー)	27(WEB併用)	19(WEB併用)	12(WEB併用)	-	6(WEB併用)
8月	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9月	12(WEB)	19	21(WEB併用)	-	29(WEB併用)	20(WEB併用)	13(WEB併用)	20	7(WEB)
10月	6(WEB)	17(WEB)	19(WEB併用)	-	26(WEB併用)	-	-	17	-
11月	14(WEB併用)	21(WEB併用)	16(WEB併用)	-	22(WEB併用)	17(WEB併用)	8	-	2(WEB併用)
12月	-	-	21(WEB併用)	-	-	-	-	19	7(WEB併用)
1月	16(WEB併用)	16(WEB併用)	25(WEB併用)	-	25(WEB併用)	24(WEB併用)	10(WEB併用)	-	-
2月	2(WEB)	20(WEB)	15(WEB併用)	-	22(WEB併用)	14(WEB併用)	-	20	1(WEB併用)
3月	12(WEB併用)	-	-	14(中部地区例会)	21(WEB併用)	-	13(WEB併用)	-	7(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)
 6/1 自主研究会・業種交流会リーダー会(東京)
 10/24 自主研究会・業種交流会リーダー会(西日本支部)
 1/30 自主研究会・業種交流会リーダー会(東京)
 1/30 自主研究会・業種交流会リーダー会(西日本支部)

◇会員交流

- 4/26 第16回ACAPサロン
 ・話題提供「ゼンショーホールディングス、お客様対応品質向上に向けた取り組み」
 川瀬真樹子(会員ゼンショーホールディングス)
 ・フリーディスカッション

- 5/24 第17回 ACAP サロン
 ・話題提供「熊本県南部災害における危機管理と同業者の結束による復旧復興支援活動」
 久保田一博（執行委員 高橋酒造）
 ・フリーディスカッション
- 6/28 第18回 ACAP サロン
 ・話題提供「顧客視点で進めるデジタルシフトの取り組み」
 新川隆弘（西日本副支部長 サラヤ）
 ・フリーディスカッション
- 7/26 第19回 ACAP サロン
 ・話題提供「今後、顧客接点業務はどこに向かうのか？～方向性についての考察～」
 酒井由香（執行委員 ジーネクスト）
 ・フリーディスカッション
- 8/30 第20回 ACAP サロン
 ・話題提供「クレーム対応に悩める社員たちへ ～お客様相談室発 ノウハウ提供～」
 立石洋一（執行委員 東京電力エナジーパートナー）
 ・フリーディスカッション
- 9/27 第21回 ACAP サロン
 ・話題提供「日本菓子 BB 協会の取り組み」
 田中美津子（執行委員 日本菓子 BB 協会）
 ・フリーディスカッション
- 10/25 第22回 ACAP サロン
 ・話題提供「日本ハムお客様サービス室の応対品質向上の取り組み」
 藤岡知礼（会員 日本ハム）
 ・フリーディスカッション
- 11/29 第23回 ACAP サロン
 ・話題提供「カスタマーハラスメントへの取り組み～アスクルの事例～」
 和田鯉宇（会員 アスクル）
 ・フリーディスカッション
- 1/31 第24回 ACAP サロン
 ・話題提供「アトラクション緊急停止に伴うゲストコンプレイン（苦情）対応」
 原茂信（会員 オリエンタルランド）
 ・フリーディスカッション
- 3/27 第25回 ACAP サロン
 ・話題提供「ネスレが取り組むCX」
 宮崎康司（会員 ネスレ日本）
 ・フリーディスカッション

◇会員対象研修

- 5/30 WEB 新入会員研修会（東京） 於：ACAP 会議室 [参加 15 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 酒井元紀（理事 アフラック生命保険）
 ・講座2「企業の対応事例等」
 講師 佐藤竜也（執行委員 カクヤス）
 ・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 近藤修（執行委員 個人会員）
- 6/27 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所会議室 [参加 5 名]
 ・開会挨拶 新川隆弘（西日本副支部長 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 新川隆弘（西日本副支部長 サラヤ）

- 9/22 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 前田清（執行委員 個人会員）
 ・講座2「企業の対応事例等」
 講師 篠崎清美（執行委員 コープデリ生活協同組合連合会）
 ・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 酒井元紀（理事 アフラック生命保険）
- 11/27 ミートアッププログラム（東京） → 【中止】：最少催行人員に満たず中止
 11/30 ミートアッププログラム（大阪） → 【中止】：最少催行人員に満たず中止
 2/14 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 上原勲巳（執行委員 うちの友）
 ・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 草柳美紀（執行委員 ハーゲンダッツジャパン）
- 2/16 新入会員研修会（大阪） 於：ACAP 大阪事務所 [参加 2 名]
 ・開会挨拶 新川隆弘（西日本副支部長 サラヤ）
 ・講座1「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
 アドバイザー 藤谷博子（執行委員 新日本製薬）、大井明子（執行委員 ハウス食品）
 伊藤澄夫（執行委員 個人会員）
 ファシリテーター 新川隆弘（西日本副支部長 サラヤ）

◇会員対象ネット配信講座・一般会員向け情報提供（動画）

- 6/15 第1回 ACAP 消費者関連情報（動画配信 期間 6/15-7/13 一般会員対象）
 テーマ「QOL 向上のために肌着だからこそできること」
 講師 上島進氏（ゲンゼ）
- 8/24 第2回 ACAP 消費者関連情報（動画配信 期間 8/24-9/14 一般会員対象）
 テーマ「食を通じた社会貢献活動」
 講師 大下浩平（執行委員 トリドールホールディングス）
- 1/22 ジョン・グッドマン氏 ACAP 来局・講演（来局 1/17 動画配信 期間 1/22-2/16 ）
 テーマ「CX 調査から見る顧客行動と企業対応のギャップとその打ち手」
 講師 ジョン・グッドマン氏

◇施設見学会

- 6/30 製品評価技術基盤機構（NITE）施設見学会（東京） [参加 28 名]
 ・レクチャー（NITE 概要、製品安全センター業務概要）
 ・施設見学（NITE スクエアの展示品・ガストーチ異常燃焼再現試験・電子顕微鏡による事故品の破面観察）
- 10/20 独立行政法人造幣局（本局）施設見学会（大阪） [参加 11 名]
 ・見学ビデオ視聴
 ・装金工場見学（勲章の製造工程）
 ・貨幣工場見学
 ・造幣博物館見学
 ・質疑応答
- 11/13 ZOZO ホスピタリティ本部幕張センター見学会（東京） [参加 33 名]
 ・レクチャー
 会社概要、業務概要、先進的な取り組み（参加申込アンケート結果）について 等

- ・施設見学 コールセンター (チャット、メール対応)
 - ・質疑応答
- 3/14 大阪簡易裁判所見学会 (大阪) [参加 13名]
- ・大阪簡易裁判所見学
 - ・座談会
- ◇お客様対応部門の女性を支援するプログラム
- 6/20 第43回マインド・アップ講座 (動画配信 期間6/20~7/4)
 テーマ「副業から独立へ ~失敗を恐れず、堂々と恥をかく~」
 講師 高田かおり (執行委員 大授総合研究所)
- 8/31 第44回マインド・アップ講座 於：日本財団 [参加 18名]
 フリーディスカッション
 テーマ「悪質クレーム (カスタマーハラスメント) への対応」、「働き方の多様性への対応について」
 「仕事と子育ての両立」
 ファシリテーター 高田かおり (執行委員 大授総合研究所)
 五味あゆみ (執行委員 個人会員)
 鈴木朝子 (執行委員 ユナイテッドアローズ)
- 11/2 第45回マインド・アップ講座 於：ACAP 会議室 [参加 5名]
 テーマ「お客様対応部門における聴覚障がい者への対応について」
 ファシリテーター 伊藤真一 (執行委員 トヨタ自動車)
- 2/9 第46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各社の取り組み」
 ファシリテーター 奥村直和 (執行委員 ブリヂストン)
- 3/13 第47回マインド・アップ講座 於：日本財団 [参加 10名]
 テーマ「挑戦と成長！お客様相談室から学んだお客様満足度向上の秘訣と、キャリア昇進・育児の両立術」
 講師 平野利枝 (会員 タカラトミーアイビス)

7. 広報・情報発信活動

◇ニュース・リリース

- 5/12 ACAP/N. R. 2023-1 2023年度 定時総会を開催～消費者に最も近い消費者志向事業者団体として、さまざまな環境に対応できる活動を確立～
- 5/18 ACAP/N. R. 2023-2 「リモートやアバターによるお客様対応の可能性」研究報告を公表
- 6/15 ACAP/N. R. 2023-3 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～
- 6/29 ACAP/N. R. 2023-4 第9回「ACAP 消費者志向活動表彰」推薦受付を開始
 ～キラリと光る活動を、ACAPに教えてください～
- 7/11 ACAP/N. R. 2023-5 ACAP 研究所 「『高齢者に困っていること』に加えて『高齢者が困っていること』への対応も重要に」研究報告を公表
- 1/26 ACAP/N. R. 2023-6 最優秀賞 内閣府特命担当大臣賞を、神奈川県 杉山隆幸さんに授与
 第39回2023年ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」、受賞作品決まる
- 3/11 ACAP/N. R. 2023-7 第9回ACAP 消費者志向活動表彰「消費者志向活動章」
 ～本業を通して社会課題の解決を目指す5つの活動に授与～

◇メディア・リレーション

- 4/14 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
- 5/22 齊木専務理事がニッポン消費者新聞丸田記者から専務理事就任にあたって取材を受ける
- 7/24 マスコミ向けメールニュース第1号配信 (バーチャル工場見学等、消費者向け啓発サイトの案内)
- 8/3 齊木専務理事が日経BP社の取材を受ける (人事部門でのカスタマーハラスメント対応について)
- 10/6 齊木専務理事と曾良事務局長代理が産経新聞社編集局社会部生活情報室室長 津川綾子氏を訪問、最近のACAP 取り組み事例等を紹介
- 10/30 日本放送協会 (NHK) 報道局ニュースウォッチ9 ディレクター水野景太氏が来局。齊木専務理事、曾良事務局長代理が面会。カスタマーハラスメントへの対応について説明
- 11/24 日本流通産業新聞 秋葉編集次長がカスハラ対応に関する取材で来局。齊木専務理事、曾良事務局長代理が対応
- 12/18 村井理事長がニッポン消費者新聞丸田記者より、2024年ACAP 方針等について取材を受ける

- 2/13 消費者志向経営トップセミナー取材案内をマスコミ向けに事務局より配信
- 2/14 月刊ネットワークビジネス編集部鈴木氏がカスハラ対応に関する取材で来局。齊木専務理事、曾良事務局長代理が対応
- 2/20 マスコミ向けメールニュース第2号配信（ジョン・グッドマン ACAP 来局、「わたしの提言」受賞作発表等）

◇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」4/20、5/19、6/16、7/21、8/18、9/14、10/20、11/21、12/22、1/22、2/19、3/19

◇FORUM 記事更新（会員向け）

- 4/14 Activities～：ACAP「消費者志向経営」に関するアンケート報告書（企画委員会）
つぶやきリレー：市橋義雄さん（マルコメ）
- 5/15 特集：【トップインタビュー】消費者庁 新井ゆたか長官に聞く
Activities：2023年度役員等研修会を東西合同で開催
- 5/30 Activities：2023年度 ACAP 定時総会記念講演会を開催
Activities：理事長・専務理事挨拶
Activities：各組織の活動方針とメッセージ
- 6/15 Watch the お客様関連部門：株式会社シャルレ
Members：新入会員のご紹介（大授総合研究所 御厨（みくりや）まゆみさん）
- 6/30 特集：川口康裕特別顧問による特別寄稿
つぶやきリレー：DM 三井製糖 谷野祥子さん
- 7/14 Members：新入会員のご紹介（アメリカンホーム医療・損害保険 石川智子さん）
消費者庁便り：特定商取引法施行令等の改正について
- 7/28 Activities：ACAP 研究所 2022年度研究成果を公表
- 8/30 Activities：国民生活センターと ACAP との交流会、舞台裏に迫る！
つぶやきリレー：朝日酒造（新潟）の高橋嘉之さん
- 9/15 Activities：人気講座「中堅層・二次対応者研修」潜入レポート
Members：キリンホールディングス 紀国亮さん
- 9/29 Activities：ACAP マインド・アップ講座～女性限定のワークショップを開催！
消費者庁便り：ステルスマーケティング規制の施行に向けて
- 10/15 特集 座談会：長く愛される企業の消費者対応
Members：株式会社タマス 小林賢二さん
- 10/30 Activities：ようこそ ACAP へ～新入会員研修会を開催
つぶやきリレー：菊正宗酒造株式会社 井内明子さん
- 11/15 Activities：「消費者庁幹部と ACAP 会員企業役員との懇談会」を開催
Members：「新入会員紹介」～レキットペンキヤー・ジャパン 石塚佳子さん
- 11/30 特集：「特別寄稿～身元保証等高齢者サポート事業をめぐる消費者問題」
（一橋大学名誉教授・元国民生活センター理事長 松本恒雄氏）
Activities：「秋といえば！？食欲・スポーツ・ACAP の消費者啓発活動」
- 12/15 Activities：第7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
消費者庁便り：Vol. 52 企業を守る内部通報制度～Speak Up!～
- 1/15 Watch the お客様関連部門：イオンペット株式会社
Activities：理事と西日本支部執行委員との交流会
- 1/30 Activities：西日本支部企業研修部会です！
つぶやきリレー：関西テレビ放送 斎藤康夫さん
- 2/15 Activities：2024年 ACAP 新春講演会を東京・大阪で開催
- 2/29 Activities：潜入レポ「立正大学・ACAP 連携講座」
新入会員紹介：株式会社ルックホールディングス 石田晃さん
- 3/15 Activities：2023年度各組織の活動を振り返って
消費者庁便り：食品ロス削減目標に向けて
- 3/29 Activities：2024 消費者志向経営トップセミナー報告
つぶやきリレー：朝日新聞社 島田耕作さん

◇公式見解、パブリック・コメント発信

- 4/7 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

5/11 内閣府大臣官房公益法人行政担当室 新しい時代の公益法人制度の在り方に関する有識者会議「最終報告(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

11/15 理事と西日本支部執行委員との交流会 於：TOTO テクニカルセンター大阪
[参加 28名(理事：会場 12名 WEB 1名 執行委員：会場 12名 WEB 3名)]

- ・ACAP のビジョンについて 村井正素(理事長 住友生命保険)
- ・ACAP 運営の現状課題について 齊木茂人(専務理事)
- ・西日本支部運営の現状課題について 植村知佐子(西日本支部長 コンシェルジュ)
- ・意見交換
- ・議事のまとめ 村井正素(理事長 住友生命保険)、植村知佐子(西日本支部長 コンシェルジュ)
- ・懇親交流会

◇役員等研修会

4/7 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 4/26、5/31、6/28、7/26、8/30、9/27、10/25、12/6、1/31、2/28、3/27
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 等
女性活躍 6/14、8/31、11/2、1/10、2/9、3/13
推進部会 女性活躍支援プログラムの推進、マインド・アップ講座の企画実施 等
総務 4/4、5/9、6/6、7/4、8/9、9/5、10/3、11/7、12/5、1/9、2/6、3/5
委員会 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
広報 4/14、5/11、6/2、7/7、8/4、9/1、10/6、11/10、12/8、1/12、2/2、3/6
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
消費者 4/28、5/26、6/30、7/28、8/22、9/29、10/27、11/24、12/22、1/19、2/29、3/29
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 4/26、5/26、6/28、7/18、8/31、9/26、10/19、11/21、12/22、1/23、2/20、3/19
委員会 各研修・カリキュラム検討、新規研修検討、コロナ下における集合研修の実施検討、「消費者対応部門」
進化度合いチェックマトリックス改定案検討 等
交流活動 5/26、6/6、7/11、8/4、9/15、11/21、12/19、1/16、2/20、3/19
委員会 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
会員活動 4/11、5/16、6/13、7/11、8/8、9/12、10/10、11/14、12/12、2/20、3/12
委員会 東京例会開催の検討・実施、新入会員研修会・ミートアッププログラムの実施、自主研究会・業種交流会
の運営サポート 等
西日本支部 4/25、5/23、6/27、7/28、8/22、9/26、10/24、11/28、1/23、2/27、3/26
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 6/23、11/24、3/22
啓発・交流 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
部会 加、高槻市「2022 市民の健康・食育フェア」・「大阪府消費生活フェア」への WEB 参加 等
西日本支部 4/5、4/14、5/11、6/9、7/14、8/10、9/8、10/13、11/10、12/8、1/12、3/1
企業研修 各研修のカリキュラム内容の検討、役割分担、講師・アドバイザーの依頼、新規研修の検討 等
部会
西日本支部 4/4、6/6、8/1、10/3、12/5、2/6
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
部会 の企画・運営 等
西日本支部 5/26、3/14
中部地区 中部地区例会の企画・運営、岐阜市消費生活展、名古屋市消費生活フェア、自主研究会の企画・運営 等
部会
西日本支部 4/27、5/25、6/22、7/27、9/29、10/26、11/22、1/25、2/22、3/21
九州地区 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
部会

◇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」

<スケジュール>

- 9/7 プロジェクトメンバー募集
- 10/16～30 事前インタビュー(個別)
- 11/7、16、27 ミーティング(全3回)
- 2/21 理事会最終報告
- 3/7 プロジェクトメンバー企業に報告

<プロジェクトメンバー>

プロジェクトメンバー 10社11名

イカリ消毒(株)、伊藤ハム米久ホールディングス(株)、貝印(株)、コープデリ生活協同組合連合会、(株)コンシェルジュ、住友生命(相)、(株)ZOZO、TOTO(株)、(株)日本経済新聞社、明治安田生命保険(相)

IV付表

ACAP2023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
2023/7/6	読売新聞朝刊 暮らし家庭面(全国版)	わたしの提言論文募集「消費者問題 論文を募集」
2023/9/12	日経BP Human Capital Online	「カスハラ」が人事の大問題に(前編) 労災認定基準に、急増の背景は(齊木専務理事)
2023/9/21	日経BP Human Capital Online	「カスハラ」は人事の大問題に(後編) 全社で体制作りを、事前準備がカギ
2023/12/19	西日本新聞(西日本新聞Me)	カスハラ対応厚労省主催シンポジウムで識者講演(齊木専務理事登壇内容について記載)
2023/12/26	Yahoo! ニュース	カスハラ対応厚労省主催シンポジウムで識者講演(齊木専務理事登壇内容について記載) 西日本新聞からの転載

(専門紙)

日付	掲載紙名	見出し
2023/5/1	ニッポン消費者新聞	P24消費者月間・消費者・事業者もイベント展開へ(わたしの提言論文募集、バーチャル工場施設見学サイトの紹介)
2023/6/1	ニッポン消費者新聞	P4「ACAP23年度総会 消費者志向経営の推進を確認」「GM研究会成果報告」 P7「ロングランシリーズ 消費者問題はいま 提言2023」齊木専務理事就任にあたって
2023/7/1	ニッポン消費者新聞	P2「わたしの提言」論文募集開始 消費者教育支援など推進 ACAP6テーマ選定
2023/8/26	日本教育新聞社	「わたしの提言」論文募集
2023/11/1	ニッポン消費者新聞	P2[カスタマーハラスメントACAP対応を検討(特別例会)]、東京都交流フェスタ
2023/11/30	日本流通産業新聞	P1 顧客の迷惑行為が経営を打撃 ACAPのカスハラ対応について
2024/1/1	日本消費経済新聞	・年頭所感(村井理事長) ・年頭所感(植村西日本支部長)
2024/1/1	ニッポン消費者新聞	・年頭所感(村井理事長)
2024/2/1	ニッポン消費者新聞	新春講演会開催、わたしの提言6作品を表彰
2024/3/1	ニッポン消費者新聞	国民生活センター全国消費者フォーラム ACAP高齢者対応研究会発表
2024/3/21	日本流通産業新聞	消費者志向の企業を表彰、6事業者の取り組みを評価
2024/3/25	日本消費経済新聞	事業者と消費者の協働関係を 消費者志向経営トップセミナー

(専門誌・一般誌)

日付	掲載誌名	見出し
2023/5/1	消費と生活2023年5・6月号	P25「実際は一般消費者にとっても迷惑なカスタマーハラスメント問題」(記事中で悪質クレーム対応実務ハンドブック紹介)、P30「自主宣言企業は取り組みが進んでいるACAP『消費者志向経営』アンケート報告」
2023/7/1	消費と生活2023年7・8月号	・ACAP2023年度定時総会記念講演会 ・ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」募集
2023/9/1	消費と生活2023年9・10月号	ACAP消費者志向活動表彰候補者推薦推薦募集
2024/1/1	消費と生活2024年1・2月号	・村井正素理事長年頭所感 ・P64お知らせ「ACAP新春講演会」
2024/2/1	月刊ネットワークビジネス2024年2月号	ACAP事業者相談事業グループによるカスハラ対応講座開催について
2024/3/1	消費と生活2024年3・4月号	ACAP新春講演会&賀詞交歓会、消費者問題に関する「わたしの提言」内閣府特命担当大臣賞に杉山さん、2024消費者志向経営トップセミナー

(寄稿、その他)

日付	掲載誌名	見出し
2023/6/15	【寄稿】現代消費者法NO.59	P1高望広論 「消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現をめざすACAPの取り組み」公益社団法人消費者関連専門家会議 村井 正素
2023/7/1	公募ガイド夏号 書籍版、WEB版共	論文 2023年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集 消費者として住みやすい世界をつくろう
2023/7/1	登竜門(WEB)	2023年ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」論文募集
2023/9/25	【寄稿】日立センターレポート NO.153	「消費者白書」の読み方と活用方法(ACAP研究所 佐藤喜次)
2024/1/15	【寄稿】月刊誌「公正取引」2024年1月号	「消費者庁に期待すること」ACAP理事長 村井正素
2024/3/1	直販協マガジンVOL27(3月1日発行号)	カスタマーハラスメント対策セミナーを開催

2023年度ACAP 役員・執行体制

役員体制

理事13名 監事3名

2024年3月31日

理事長(代表理事)	村井正素(住友生命保険)	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)	駒谷直樹(TOTO)	酒井元紀(アフラック生命保険)
	坂田祥治(明治安田生命保険)	佐藤雄一郎(産業能率大学)	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)	花田昌士(日本生命保険)	原 弘行(ユニ・チャーム)	
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 9名 女性活躍推進部会 7名	委員長	佐藤雄一郎(産業能率大学)	副委員長	高田かおり(大授総合研究所)			
	委員	大野理恵(朝日生命保険)	土田敦久(TOTO)	坪井悦子(大塚ホールディングス)	平田 哲(個人会員)		
	穂坂優子(ニッポン)	村田慶太(トヨタ自動車)	吉松章彦(楽天グループ)				
●総務委員会 7名	部長	高田かおり(大授総合研究所)	浦野宝代(トヨタ自動車)	奥村直和(ブリヂストン)	五味あゆみ(個人会員)		
	委員	曾我昌子(個人会員)	鈴木朝子(ユニテッドアローズ)	千手綾佳(イカリ消毒)			
●広報委員会 10名	委員長	坂田祥治(明治安田生命保険)	副委員長	柳原由華子(個人会員)			
	委員	東 寿子(第一生命保険)	今井竜司(ライオン)	小原裕子(個人会員)	小林治夫(住友生命保険)		
●消費者啓発委員会 14名	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)	羽鳥敏彦(アサヒビール)		
	委員	安齋明義(中古二輪自動車流通協会)	一戸優(イオンペット)	岩井清治(アマカタ)	岡本利之(中外製薬)		
	田中真理子(アルソア慧央グループ)	福島寛之(個人会員)	野口優(エステー)	松本未知(コーセーコスメポート)			
●企業研修委員会 16名	委員長	駒谷直樹(TOTO)	副委員長	小川 研(個人会員)			
	委員	相澤和子(個人会員)	奥村直和(ブリヂストン)	御調一良(アスクル)	葛西理恵(シーボン)		
	久保秀哉(第一フロンティア生命)	谷一暢樹(個人会員)	酒井由香(ジーネクスト)	田中美津子(日本菓子BB協会)			
●交流活動委員会 9名	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)	岡村純(日清ファルマ)	片岡康子(楽天グループ)	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)	野村篤司(セブン-イレブン・ジャパン)				
●会員活動委員会 20名	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)	中村利彦(G&Lマート)		
	委員	上原勲巳(くらしの友)	梅村 隆(個人会員)	梅本雅春(キリンホールディングス)	草柳美紀(ハーゲンダッツジャパン)		
	金城範子(コーセー)	近藤 修(個人会員)	酒井由香(ジーネクスト)	島田延治(個人会員)			
	鈴木隆一(イーヨーカ堂)	篠崎清美(コプテリ生活協同組合連合会)	土田敦久(TOTO)	沼田秀毅(個人会員)			
●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 4名	部長	新居由莉(イカリ消毒)	副部長	大下浩平(トドールホールディングス)		
	運営幹事	中本貴司(伊藤ハム米久ホールディングス)	山崎雅史(サンコー)				
	企業研修部会 7名	部長	馬場寿浩(ビジョン)	副部長	朝倉公治(個人会員)	大原雅章(サラヤ)	谷口幸子(霧島酒造)
	運営幹事	今中啓之(カリモク家具)	城村桃子(花王)	水竹浩(久原本家グループ本社)			
	会員活動部会 9名	部長	新川隆弘(サラヤ)	副部長	—		
●中部地区部会 2名	運営幹事	伊藤澄夫(個人会員)	大井明子(ハウス食品)	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)	藤谷博子(新日本製薬)	馬場新一(個人会員)				
●九州地区部会 4名	部長	中倉好朗(パナソニック オペレーションズ)					
	部長	石原一秀(Mizkan)	副部長	—			
運営幹事	大岡博幸(敷島製パン)						
部長	笠井浩二(トップ保険サービス)	副部長	久保田一博(高橋酒造)	藤谷博子(新日本製薬)			
運営幹事	上野威史(シアーズホーム)						
●ACAP研究所	担当/原 弘行(ユニ・チャーム)	所長/佐藤喜次(明治安田生命保険)					
●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)	事務局長	喜山洋子		

■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)
		中村幸司(富士フィルムホールディングス) 前川正(オブザーバー 個人会員)	松谷聡(特任研究員 明治安田生命保険)
◆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(特任研究員 資生堂ジャパン)	外山卓(特任研究員 明治安田生命保険)
		田中美津子(日本菓子BB協会) 西部雅彦(おとなの学校)	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)
◆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)
		酒井元紀(アフラック生命保険)	神宮字慎(個人会員)
中村秀一(国分グループ本社) 幡野裕和(特任研究員 三井住友銀行) 広田宜之(特任研究員 キリンホールディングス)		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) 宮崎康司(ネスレ日本)	
■調査活動		リーダー	畠中道雄(個人会員)

事業者相談事業グループ

2024年3月31日

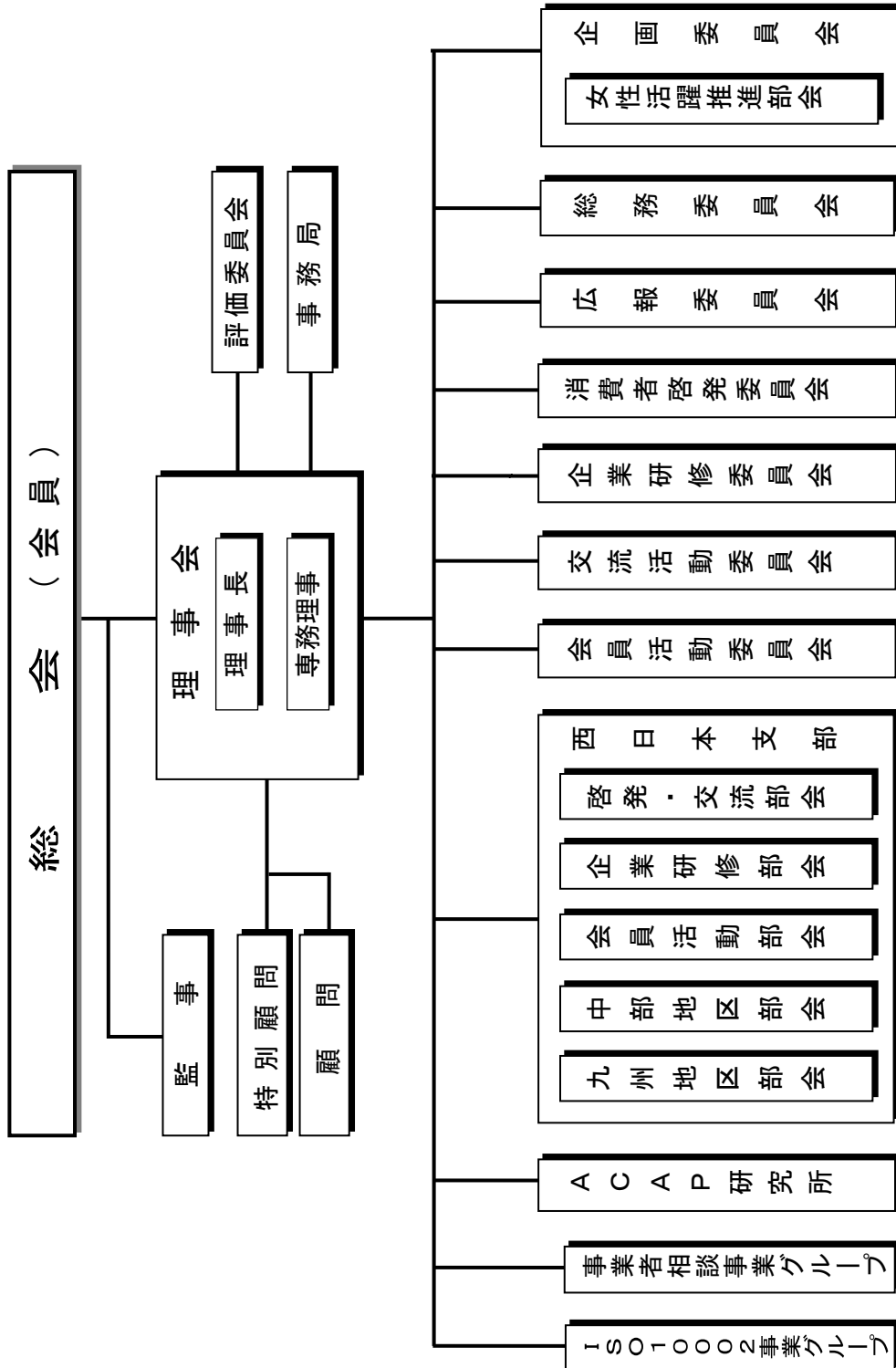
リーダー	相澤和子(個人会員)	谷本清(個人会員)	
サポーター	石原一秀(Mizkan)	小川研(個人会員)	齊木茂人(個人会員)
	田中美津子(日本菓子BB協会)	谷一暢樹(個人会員)	西部雅彦(おとなの学校)
	新田康人(個人会員)	長谷川公彦(個人会員)	羽鳥敏彦(アサヒビール)
	松岡信行(個人会員)	三木繁(個人会員)	

ISO10002 事業グループ

2024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)		
	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)	来島正男(個人会員)
		高田智也(東京海上アシスタンス)		鍋嶋詢三(個人会員)
		畠中道雄(個人会員)	平澤正博(個人会員)	森暁司(個人会員)
余田好孝(花王)	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) 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)	鍋嶋詢三(個人会員) 長谷川公彦(個人会員)	
		畠中道雄(個人会員)	升、稲子(個人会員) 松倉英夫(個人会員)	

2023年度ACAP組織図



2023（令和5）年度

事業活動記録

2024年5月

公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

<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

ホームページアドレス <https://www.acap.or.jp/>

メールアドレス acap@acap.or.jp

<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

メールアドレス shibu@acap.or.jp