

## ACAPとは

消費者関連専門家会議は、企業や団体の消費者関連部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動などを行っています。

英文表記のthe Association of Consumer Affairs Professionalsの頭文字を取り、ACAP（エイキャップ）の名前で親しまれています。

## ACAP理念

ACAP 創立35周年を機にミッション、ビジョン、行動指針を策定しました。

企業の消費者関連部門は、消費者と企業の信頼関係の要であり、消費者志向経営を実現する使命を担っています。

私たち消費者関連専門家会議（ACAP）は、消費者志向事業者団体として、以下の理念に基づき行動します。

### ACAP 理念

#### Mission【使命】

社会、経済の健全な発展と国民生活の向上に寄与する

#### Vision【目指す姿】

消費者志向経営を推進し、消費者市民社会の実現をめざす消費者志向事業者団体

#### Value【行動指針】

#### 行動指針

- 1 私たちは、消費者の権利を尊重し、消費者の相談や苦情に誠実・公正に対応することで消費者の満足向上に努めます
- 2 私たちは、消費者啓発に役立つ情報を広く社会に発信し、消費者の自立を支援します
- 3 私たちは、消費社会の課題を的確に把握し、消費者の期待や信頼に応え、消費者志向経営の推進に努めます
- 4 私たちは、消費者の声を企業のトップマネジメントや関連部門に伝え、商品・サービスなど企業活動の品質向上に努めます
- 5 私たちは、消費者市民社会の実現に向け、消費者・行政・事業者との連携と信頼の構築を図ります

## ACAPの概要

- 創立 : 1980年10月  
理事長 : 坂田 祥治(明治安田生命保険相互会社)  
特別顧問 : 川口 康裕(中央大学総合政策学部特任教授)  
会員数 : 正会員620名(481社)  
全会員数739名(2024年4月)

## ACAPの沿革

- 1980年10月 ● 任意団体消費者関連専門家会議設立  
正会員152名、特別会員47名でスタート
- 12月 ● 機関誌「FORUM」創刊
- 1981年 1月 ● 第1回ACAPサロン(現在は例会に改称)
- 1982年11月 ● 関西支部発足(現 西日本支部)
- 1985年 5月 ● 社団法人消費者関連専門家会議設立
- 10月 ● 創立5周年記念ACAP賞論文表彰  
(以降、消費者問題に関する「わたしの提言」募集を実施)
- 1990年10月 ● 創立10周年記念式典・ワールドCAP会議開催
- 1999年 7月 ● 大阪府に初の「ACAP消費者啓発資料常設展示コーナー」を開設
- 2000年 5月 ● 「お客様相談室」を日本能率協会より刊行
- 2007年 4月 ● ACAP研究所設立
- 2010年 9月 ● ACAP創立30周年記念シンポジウムを4都市で開催
- 2011年 1月 ● ACAP創立30周年記念式典開催(東京・大阪)
- 4月 ● 大阪事務所開設
- 2012年 4月 ● 公益社団法人に移行
- 5月 ● 平成24年度消費者支援功労者表彰「内閣総理大臣表彰」受賞
- 12月 ● 第1回「消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会」開催  
(以降、毎年開催)
- 2013年11月 ● 「消費者志向経営トップセミナー」を開催(以降、毎年実施)
- 2014年10月 ● 会員制度改定・一般会員制度創設
- 2015年10月 ● ISO 10002の普及・推進により経済産業省工業標準化事業表彰「経済産業大臣表彰(組織)」受賞
- 11月 ● 「ACAP消費者志向活動表彰制度」創設
- 2016年 1月 ● 「ACAP理念」策定
- 10月 ● 消費者志向経営推進組織へ参加
- 2020年10月 ● 創立40周年記念シンポジウム開催  
「2030年のありたい姿」発表
- 2021年 1月 ● 創立40周年記念式典開催

# 消費者志向経営の推進のために

## 例会

東京、大阪を中心に、主に会員企業の事例紹介や外部講師を招いて、消費者問題や会員の関心が高いテーマで講演会を定期的に開催しています。



毎月、講演会を開催（主に東京・大阪）

## 研修

新任者、中堅者、管理者向けの階層別研修、電話応対スキルアップ、高齢者対応、Eメール文書作成、難渋クレームに対する法的対応など、実践的でお客様対応のプロを育てる研修を行っています。



ACAPならではの実践的な研修を実施

## 自主研究会・業種交流会

会員による自主的なグループ活動。消費者対応の事例研究、消費者問題関連法、リスクマネジメント、CS、社会的責任(SR)、SDGsなど、さまざまなテーマの研究会が開催され、熱心な討議が繰り返されています。異業種交流、ネットワーク形成の場としても高い評価を得ています。



業務に役立つテーマで自主研修を開催

## 施設見学会

企業のコールセンターや工場、テスト機関、公的施設など、通常は見学が難しい施設を対象とした見学会を開催しています。



工場施設内を見学する会員

## 委員会、審議会などへの委員の派遣

消費者庁消費者教育推進会議、経済産業省日本工業標準調査会、国民生活センター、地方公共団体の消費生活審議会・消費者教育推進協議会、日本規格協会、消費者教育支援センター、民間総合調停センターなど、多数の会議に消費者問題に関する専門家として委員を派遣しています。

## セミナーの開催

消費者志向経営の推進に向けて、企業の経営者層を対象とした消費者志向経営トップセミナーを開催しています（日本経済団体連合会、消費者庁と共催）。



経営者層を対象に開催する消費者志向経営トップセミナー

## 事業者相談事業

個別の企業や事業者団体から受けた消費者対応部門の新設や機能強化、担当者の資質向上、消費者志向経営の推進などに関する相談に対して講師を派遣し、固有ニーズに対応した研修を開催するなど、支援やアドバイスをしています。



固有ニーズに応じた研修を実施

## 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の普及促進・導入支援事業

お客様対応/苦情対応に関する唯一の国際規格ISO 10002に準拠したマネジメントシステムの理解促進及び導入・普及に向けて、公開講座、企業の社内体制構築のための個別支援、第三者意見書発行事業などを展開しています。



同規格に関する解説本を発行

## 行政や消費者関連団体との交流

消費者庁や経済産業省、農林水産省、消費者委員会、国民生活センター、消費生活センター、製品評価技術基盤機構、全国消費生活相談員協会、NACS、適格消費者団体など、行政、消費者関連団体と意見交換や情報交換を行っています。



消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会



## 消費者啓発のために

### 出前講座、講師派遣

消費生活センターや消費者関連団体などのご要望に応じて、消費者、消費生活相談員、児童・生徒などを対象とした啓発講座に講師を派遣したり、出前講座を行っています。

また大学では、授業への講師派遣の他、単位認定講座としてACAP講座を実施しています。



大学で実施するACAP講座



行政などが実施する講座に講師を派遣

### 消費生活展への参加

地方公共団体や中央省庁、団体などが主催する消費生活展に協力し、消費者啓発資料の配布、「ACAP消費者の声を活かした製品・パネル展示」を実施しています。企業のお客さま相談室に寄せられた消費者の声を、製品やサービスの改善などに活かした事例を紹介しています。



各地で消費生活展を開催



消費生活展でセミナーを実施

### ACAP消費者啓発資料常設展示コーナーの開設

全国の消費生活センターや国民生活センター、大学などの協力を得て、「ACAP消費者啓発資料常設展示コーナー」を開設し、会員企業・団体が作成した消費者啓発資料を展示、配布しています。



くらしに役立つ資料を展示

## 消費者市民社会に向けての情報発信

### ホームページによる情報発信

消費者市民社会の形成に役立つさまざまな情報を、ホームページを通じて広く社会に発信しています。



### 生活に役立つ「暮らしのおすすめ情報」

衣・食・住はもちろん、健康・美容・育児など、日常生活に役立つ「暮らしのおすすめ情報」をACAPホームページに掲載しています。

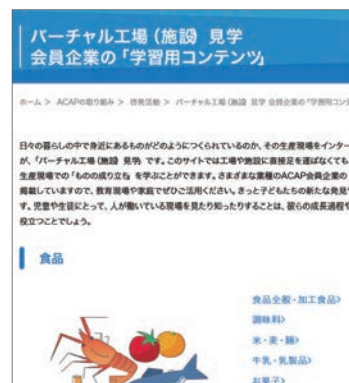
安全で豊かなくらしのために、ぜひご活用ください。



### 「バーチャル工場(施設)見学」

工場見学の疑似体験ができるバーチャル見学サイトをACAPホームページに公開しています。

児童・生徒を対象に、学校の授業教材として、また家庭でもモノづくりの仕組みや工程などを学ぶことができます。



### 会員への情報発信

ホームページの会員専用ページには、会員向けの情報が充実しています。情報コンテンツ「FORUM」では、会員企業の取り組みや会員の活動など、業務に役立つ情報を定期的に発信しています。



## ACAPにおける消費者志向経営の定義と推進のための5つの活動

2015年、ACAPにおける消費者志向経営を下記のように定義し、これを推進するための5つの活動を実施しています。

### ACAPにおける消費者志向経営の定義

消費者志向経営とは、事業者が社会の一員としてその責任を十分に理解し、消費者の権利・利益を尊重し、消費者視点に基づいた事業活動を行うとともに、持続可能な社会に貢献する経営のあり方

### 消費者志向経営の推進のためのACAPの活動

会員の資質向上

会員企業の経営層への働きかけ

消費者志向経営の輪の拡大

消費者啓発活動

優良な消費者志向活動の表彰

### ACAP消費者志向活動表彰制度

2015年から事業者の消費者志向経営を推進する目的で、「ACAP消費者志向活動表彰」制度を設けています。



消費者志向経営につながる活動を表彰(2023年度)

この表彰制度は企業、団体、個人が行う活動で、消費者志向経営の推進、またはこれを支援する観点から称賛に値するものを「消費者志向活動章」として表彰するものです。

### ACAP消費者問題に関する「わたしの提言」

1985年から毎年、消費者問題に関する「わたしの提言」と題した論文募集を行っています。全国から多数の応募があり、最優秀賞には内閣府特命担当大臣賞が授与されます。テーマや応募要領などは、ACAPホームページでご案内しています。



優れた提言の論文を表彰(2023年度)

### 消費者関連分野の専門性を有する研究所

### ACAP研究所



研究員は全国から参加WEBを活用した研究会の様子

消費者対応部門におけるAIの活用、高齢のお客様対応、CX（顧客体験）などの研究活動、会員の意識調査や企業の消費者対応体制に関する実態調査など、各種調査活動を行っています。これらの活動を通じて、ACAPの活動や会員の資質向上への支援および公益性の高い社会への貢献活動に取り組んでいます。



公益社団法人

### 消費者関連専門家会議

〒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 大阪市中央区常盤町2-1-8 FGビル大阪7F  
TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900

活動の内容は、ACAPホームページで詳しくご紹介しています。



<https://www.acap.or.jp>

ACAP

