

## ACAP沿革

年月	信頼を確立してきたACAPの歩み
1980年10月	任意団体ACAP設立。 正会員152名、特別会員47名でスタート
12月	機関誌「FORUM」を創刊
1981年 1月	第1回ACAPサロン(現在は例会と改称)
1982年11月	関西支部発足(現 西日本支部)
1983年 5月	第1回ACAPフェスティバル(消費者啓発展)開催
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)
12月	経済企画庁主催「消費者問題国民会議」で ACAPミニ消費者啓発展開催(以後毎年開催)
1986年10月	「米国企業における消費者対応研究調査団」派遣
1988年11月	「消費者対応実務辞典」刊行(法令総合出版)
1989年11月	日韓CAP交流会
1990年10月	創立10周年、経団連会館で「ワールドCAP会議」開催
1993年 6月	経済企画庁長官と初の懇談会
1994年10月	第2回ワールドCAP(In 韓国)に参加・講演
1996年 3月	国民生活センターとの初の懇談会
1997年 8月	初のACAP出前講座開催(相模女子短期大学)
10月	「企業と生活者懇談会」を経済広報センターと共催、 全国展開
1998年 1月	ACAPホームページ開設
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	創立20周年記念事業として「お客様相談室」刊行 (日本能率協会)
2001年10月	ACAP編集「苦情対応マネジメントシステムの指針」が (財)日本規格協会「標準化文献賞奨励賞」受賞
2002年 3月	第1回東京都生活文化局長賞受賞
2003年11月	日本消費者教育学会でACAP消費者啓発展開催
2004年 4月	専修大、大東文化大で「ACAP講座」を開講
9月	「苦情対応マネジメントシステム構築実践講座」を開始
2005年10月	創立25周年記念式典(東京・大阪)
11月	オーストラリアに海外研修 「新版お客様相談室」刊行(日本能率協会)
2007年 4月	ACAP研究所設立
2008年 4月	国民生活センター相模原事務所に ACAP消費者啓発資料常設展示コーナーを開設
2009年 6月	ACAPシンポジウム2009開催(東京)
8月	ACAPオープン講座開催(大阪)
9月	「苦情対応マネジメントシステム構築のための ガイドライン」刊行(日本規格協会)
2010年 1月	全国17カ所目となるACAP消費者啓発資料 常設展示コーナーを堺市に開設
2月	消費生活相談員を対象としたACAP講座開設

## 消費者問題に関する提言募集

1985年より消費者問題に関する「わたしの提言」を募集しています。毎年、多数の応募があり、最優秀作には、内閣府特命担当大臣賞が授与され、機関誌とホームページに全文が掲載されます。



消費者問題に関する「わたしの提言」優秀作を表彰(2009年度)

## 第26回 2010年 ACAP 消費者問題に関する「わたしの提言」募集

最優秀作に「内閣府特命担当大臣賞」を授与

今後の消費生活のあり方や消費者・生活者としての行動についての提言を募集しています。ふるってご応募ください。

### テーマ (①～⑤より、ひとつを選択)

- ①守ろうよ、みんなを！～なくそう！高齢者の消費者被害～  
(消費者庁が設定した平成22年度の消費者月間テーマ)
- ②消費者市民社会の実現に向けてすべきこと
- ③わたしが考える消費者教育
- ④30周年を迎えるACAPへの期待
- ⑤消費者問題に関する自由課題 (テーマ自由)

### 応募資格

- 一般、学生(18歳以上、グループも可)
- ※グループでの研究成果を応募する場合はグループ名、代表者名を明記の上、あらかじめメンバーと統括者の了解を得ること。

### 応募要領

- 4,000～8,000字程度で、横書き、パソコンによる原稿を歓迎します。パソコンの書式は、A4判40字×35行で3～6枚(図表等を含む)。日本語、未発表のものに限ります。

\*別紙に、①テーマ、②氏名、③ふりがな、④性別、⑤年齢、⑥住所、⑦電話番号、⑧職業または所属(会社名、学校名等)⑨募集をどこで知ったか「消費生活センター・学校・職場・ACAPホームページ・その他(具体的に)」を記載してください。

### 応募締切

2010年10月29日(金) (当日消印有効)

### 賞

最優秀作「内閣府特命担当大臣賞」	1名	(副賞15万円)
優秀作「ACAP会長賞」	1名	(副賞10万円)
入選作	3名以内	(副賞5万円)

### 送付先・お問い合わせ先

〒160-0022 東京都新宿区新宿1-14-12 玉屋ビル5F  
ACAP事務局「わたしの提言」係 (TEL 03-3353-4999)

<http://www.acap.or.jp> ACAP 検索

2010年4月発行



創立30周年  
消費者と企業の共生をめざして

## 活動のご案内



消費者関連専門家会議(ACAP)は  
1980年の設立以来、消費者・行政・企業の相互理解を深め  
信頼を高めるために活動している社団法人です

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

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

## ACAPとは

消費者関連専門家会議は、お客様相談室など企業の消費者関連部門の責任者・担当者等で組織する消費者庁所管の社団法人です。英文表記のThe Association of Consumer Affairs Professionalsの頭文字をとりACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。1980年の設立以来、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、消費者啓発活動を行っています。

## ACAPの概要

所管官庁：消費者庁消費者情報課  
創 立：1980年10月  
会 長：高 巖(麗澤大学教授 経済学部長)  
理 事 長：滝田 章(キッコーマンビジネスサービス株式会社)  
会 員 数：正会員761名(569社)  
全会員数916名(2010年4月1日現在)

## 創立30周年を迎えるACAP

ACAPは2010年10月、創立30周年を迎えます。消費者と企業の共生をめざして、活動を展開してまいります。

## 宣言

### 21世紀における消費者対応部門のあり方

企業を取り巻く環境は、今、大きく変化しています。この激動の時代において、消費者の声に耳を傾けずして企業の生き残る道はありません。企業の消費者対応部門は消費者の訴えに適切に対応すると同時に、その声を経営に反映させる必要があります。消費者対応部門の積極的かつ迅速・公平な活動こそ、企業に繁栄をもたらす、消費者の信頼を構築し、より良き社会の建設に寄与することにほかなりません。そのため、私たち消費者対応部門は、以下の通り宣言し、その実現に努めます。

- 第1条** 私たち消費者対応部門は、消費者からの相談・苦情に迅速かつ公正に対応し、消費者満足度を高めるために努力します。
- 第2条** 私たち消費者対応部門は、消費者の声を企業内に的確に伝達し、製品やサービスの改善に活かします。
- 第3条** 私たち消費者対応部門は、社会の動きを敏感に察知し、トップや社内関係部門に情報を提供します。
- 第4条** 私たち消費者対応部門は、消費者対応は企業存立の根幹と認識し、経営戦略の一翼を担うべく研鑽に努めます。
- 第5条** 私たち消費者対応部門は、企業が社会の期待や信頼に応えるべく行動するよう、働きかけていきます。

創立20周年(2000年10月)に採択したACAP宣言

# 1 消費者とともに (消費者に向けた活動)

## 1. ホームページで消費者関連情報を積極提供

ACAPの活動、ニュースリリース、調査報告などのほか、リンクも充実しており、会員企業の消費者啓発ページのポータルサイト的な役割も果たしています。



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

ACAP

検索

## 2. 消費者啓発資料の配布

国民生活センターや自治体と協同し、全国17カ所の消費生活センターなどの「ACAP常設展示コーナー」で、会員企業やACAPが消費者向けに作成した啓発資料を展示・配布しています。商品・サービスのQ&A、安心・安全、環境、生活提案など、暮らしに役立つ情報が満載です。また、地方自治体などが主催する消費者啓発展やイベントに協力して、「ミニ消費者啓発展」も各地で開催しています。

### ●全国17カ所で消費者啓発情報を提供



各地で、ACAPミニ消費者啓発展を開催



国民生活センター相模原事務所

## 3. 消費生活相談員を対象としたACAP講座を開催

商品・サービスの基礎知識を内容にした、消費生活センターの消費生活相談員を対象とした講座を開発しました。製品の構造やサービス内容の仕組み、安全な利用方法・取扱い方、トラブル時の対処方法などをテーマにし、消費者相談に役立つ講義を行っています。



### 【講義テーマの一例】

- ・水まわりの製品の故障とその対処法～トイレのトラブル
- ・さまざまな靴のトラブル対処法
- ・デジタル時代における写真撮影のトラブルとその対応

## 4. 出前講座、講師派遣

大学、消費生活センターなどの行政機関からのご要望に応じて、消費者啓発、消費者問題に関する出前講座や講師派遣を行っています。



大学で実施する消費者啓発講座

- ① 国民生活センター相模原事務所
- ② 札幌市消費者センター
- ③ 青森県消費生活センター
- ④ 仙台市消費生活センター
- ⑤ 埼玉県消費生活支援センター
- ⑥ 東京都消費生活総合センター
- ⑦ 横浜市消費生活総合センター
- ⑧ 名古屋市消費生活センター
- ⑨ 京都府消費生活安全センター
- ⑩ 京都市市民総合相談課
- ⑪ 奈良県消費生活センター
- ⑫ 大阪府消費生活センター
- ⑬ 堺市立消費生活センター
- ⑭ 兵庫県立神戸生活創造センター
- ⑮ 神戸市生活情報センター
- ⑯ 広島県生活センター
- ⑰ 福岡市消費生活センター

(2010年3月現在)

# 2 消費者志向の企業をめざして (企業に向けた活動)

## 1. 例会

東京、大阪を中心に例会を開催し、外部講師を招いて、消費者問題をテーマとする講演会を定期的に行っています。



時置にかなったテーマで毎月、講演会を開催(主に東京・大阪)

## 2. 研修

新任者、相談窓口担当者、実務者、管理者向け、ISO 10002(苦情対応マネジメントシステム)社内構築講座など、実践的な知識を吸収し、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

## 3. 自主研究会

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、CSR、環境問題など、さまざまなテーマの研究会が開催され、熱心な討議が繰り広げられています。異業種交流、人的ネットワーク形成の場としても高い評価を得ています。



日常業務に役立つテーマで自主研究会を開催

## 4. 施設見学会

企業のコールセンター、工場、テスト機関、公的施設など、一般では見学が難しい施設を見学します。



### シンクタンク機能の充実を担うACAP研究所

消費者問題の専門家集団として、公正・中立な視点での調査研究・発表やISO 10002(苦情対応マネジメントシステム)などの普及・啓発活動を行っています。

# 3 消費者・行政・企業のかげ橋として (その他の活動)

## 1. 行政や消費者関連団体・外部団体との交流

消費者庁や経済産業省、国民生活センター、消費生活センター、全国消費生活相談員協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会、関西消費者協会、日本ヒーブ協議会、日本広告審査機構など、行政、団体と意見交換を行っています。



毎年開催している経済産業省消費者相談室との交流会

## 2. 委員会、審議会などへの委員の派遣

消費者委員会専門委員、農林水産省食品企業の商品情報の開示のあり方検討会、東京都消費生活対策審議会、大阪府消費者保護審議会、(財)日本規格協会品質マネジメントシステム規格国際対応委員会など、多数の会館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。

## 3. 海外交流

韓国企業の消費者対応部門の責任者・担当者等で組織する団体のOCAPと定期的に交流をしています。アメリカ、EUなどが参加するSOCAPインターナショナルに加盟しています。



韓国からの研修団を迎えOCAP-ACAP交流会を開催

## 4. 情報発信

機関誌「FORUM」、ホームページ、ニュースリリースの発行、外部のメディアへの寄稿等を通じて、積極的に情報発信に取り組んでいます。

### ACAP機関誌「FORUM」の発行

ACAP機関誌「FORUM」を発行し、全国の消費生活センター、会員企業、有識者などに配布しています。消費者問題のトレンドや消費者行政の動きから、会員企業の先進事例まで、さまざまな情報を掲載してお届けしています。

