

消費者委員会活動への要望

2015年10月27日
公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）

1. 健全な消費社会の実現に向け、建設的な機能発揮を期待する

多岐にわたるテーマを限られた委員により審議、検討いただくには広い視点が必要である。消費者、事業者等、関係者の状況を正確に把握し、公正で偏りのない判断が行われるよう希望する。

特に事業者、事業者団体から実情や意見を把握する場合や専門的な検討会等を設置する際には、良識ある事業者、事業者団体等からの委員の参加を含め、メンバー構成に十分な配慮が行われるよう期待したい。

2. 広報とフィードバック機能の充実を望む

消費者委員会による建議や提言等の報告はホームページ等でも確認できるが、時に内容がむずかしく容易に理解できない場合もある。一般の消費者や事業者が理解しやすいような平易な説明の工夫も検討頂きたい。

また、建議や提言を行った結果、どのような改善が見られたのかのフォローについても適時把握し、わかりやすく発信してほしい。

その他に委員会として意見収集や意見交換会等を行った結果としてのアウトプットについても適時に情報発信やフィードバックがされるよう要望する。

3. 消費者基本計画の行政施策の確実な遂行のためのチェック、フォローを望む

特に下記テーマについては、健全な消費社会を実現するために重要であり、行政、消費者と事業者それぞれの役割、行動を具現化する取り組みが加速するよう委員会からの後押しを要望する。

（1）「消費者市民社会」の実現に向けた消費者教育活動の継続的推進

消費者教育推進法施行後数年が経過し、関係団体で消費者教育の取り組みも着手されてきているが、まだまだ道のりは遠いと思われる。推進法で謳われた目的、計画、施策について総括・評価し、各主体が次の必要なステップを適切に描き取り組むようフォロー頂きたい。特に学校における消費者教育の体系的な実施については、再確認が必要である。

（2）事業者における「消費者志向経営」の普及、啓発に向けた施策推進

今次の消費者基本計画に事業者における「消費者志向経営」の推進が掲げられた。消費社会のプレーヤーである事業者の役割、責任は大きいですが、事業者の規模も消費

者志向経営の実践レベルも多岐にわたる。事業者が主体的にその役割、責任について認識し、消費者との信頼関係の向上、自立した消費者の育成等について、消費者基本法に定められた「事業者の責務」を認識し、必要な施策、取り組みを進めるよう支援いただきたい。

(3) 消費社会が抱える今日的課題の解決

今次基本計画において、

- ・高齢化・独居化社会における高齢者の消費者問題の増加
- ・消費生活におけるグローバル化に伴う新たな消費者問題の発生
- ・高度情報通信社会の到来による新たな消費者被害、トラブルの発生

等の問題指摘がされている。社会にとっても、消費者、事業者の双方にとっても、これまで経験のない新たな事態に直面することも想定される。社会の変化のスピードに遅れることなく、必要な法整備や消費者への情報提供、啓発等の対策が適時適切に行われるようフォローいただきたい。

4. 中長期視点での問題解決に向けて

消費者基本計画は5年ごとの作成であり、中長期視点が持ちにくい。第3次消費者委員会で27年8月に中長期的視野から消費者行政の在り方を検討し意見表明することと、**「消費者行政における新たな官民連携の在り方の検討」**を行い発表した。

単年度、5年ごとのフォローだけではなく、将来を見据えた広い視野での提言を行うことは消費者委員会の存在としても意義のあることであり、提言内容のさらなる検討、実現に向けての具体的な行動を期待したい。

以上

ACAP沿革

情報を確立してきたACAPの歩み

年月	内容
1980年10月	任意団体ACAP設立 正会員152名、特別会員47名をスタート
12月	機関誌「FORUM」創刊
1981年 11月	第1回ACAPサロンの(現在例会会と改称)
1982年 11月	関西支部発足(現 西日本支部)
1983年 5月	第1回ACAPフエズナバル(消費者啓蒙展)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」啓蒙を実施)
12月	経済企画庁主催「消費者問題閣内委員会」にて ACAPミニ消費者啓蒙展開催(以後毎年開催)
1988年 11月	消費者対応実務辞典刊行(法務総合出版)
1990年10月	創立10周年、総団連合会館で「ワールトACAP会議」開催
1993年 6月	経済企画庁長官との懇談会
1994年10月	第2回「ワールトACAP」(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 6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
1999年 7月	大阪府に初の「ACAP消費者啓蒙資料 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 (日本総務協会)
2001年10月	ACAP編集「苦情対応でネジメツクスラム」の指針が (財)日本規格協会「標準化文獻賞奨励賞」受賞
2002年 3月	第1回東京新生活文化局長受賞
2004年 9月	「苦情対応でネジメツクスラム」構築実践講座」を開始
2007年 7月	ACAP研究所設立
2009年 6月	ACAP「ソボシム」2009開催(東京)
9月	「苦情対応でネジメツクスラム」構築のための ガイドブック」刊行(日本規格協会)
2010年 2月	「消費者生活相談員を対象としたACAP講座」開催 ACAP創立30周年記念ソボシムを大阪で開催。 以後、東京・名古屋(10月)、福岡(2011年2月)で開催
2011年 1月	創立30周年記念式典開催(東京・大阪) 改訂2版「お客様相談室」刊行 (日本総務協会でネジメツクスラム)
2012年 1月	ACAP賞創設、消費者月間ソボシムで表彰式
4月	広報紙「もしも相談室」発行
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
11月	消費者庁職員の「消費者自衛隊」のための研修」を 各員企業で実施
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
2013年 11月	「消費者関連セミナー札幌開催」 「2013消費者志向経営トップセミナー」を日本経済団体 連合会、経済広報センターと共催

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、最優秀作には、内閣府特命担当大臣賞が授与されます。毎年決定するテーマに添じた論文のほか、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、ご自身で考えたテーマでも応募いただけます。

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。



消費者問題に関する「わたしの提言」優秀作を表彰(2013年度)

+++++ 応募テーマの例(毎年テーマは変わります) +++++
 「子どもたちに伝えたい消費者啓蒙活動」 「消費者と企業のコミュニケーション」
 「わたしが考える消費者教育」 「消費者に対して企業が担うべき役割」
 「わたしが直面した消費者問題と解決策」 「消費者問題に関する自由論議」など

ホームページからダウンロードできる「ACAP暮らしのお役立ち冊子」と「もしも相談室」

ACAP暮らしのお役立ち冊子

「食品を虫の害から守るために」

家庭で保存食品の貯蔵が増えたことにより、保存食品をわらう虫が増えています。この冊子では、一般的な家庭の保存食品につきやすい、代表的な6種類の虫について紹介しています。



「住まいをカビ・ダニから防ごう」

住まいをカビの被害から守るためには、いかにその発生を抑えるかが肝心です。カビが発生しやすい場所別に、予防方法と発生してしまったカビを増やさない対策を紹介しています。



「もしも相談室」

お客様相談室への連絡方法や、問題を直す前に確認しておきたい相談のポイントなどをまとめた、お客様相談室に寄せられたお客様の声か、どのように活用されているかをまみれが分かりやすく解説しています。



消費者問題に関する「わたしの提言」や冊子などは、ACAPホームページで詳しくご紹介しています。
<http://www.acap.or.jp>



2014年5月発行



The Association of Consumer Affairs Professionals

活動のご案内

消費者と企業の共生をめざして



ACAPとは

消費者関連専門家会議は、お客様相談室など企業・団体の消費者関連部門の責任者・担当者等で組織する公益社団法人です。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、消費者啓蒙活動を行っています。英文表記のThe Association of Consumer Affairs Professionalsの頭文字をDACAAP(エーケーア)の名前で親しまれています。

ACAPの概要

創 立：1980年10月
 理 事 長：坂倉 忠夫(キリン)
 特別顧問：高 巖(麗澤大学大学院経済研究科教授)
 会 員 数：正会員731名(5668社)
 全会員数850名(2015年5月20日)

公益社団法人として社会に貢献

「健全で安全・安心な消費社会の構築」を目標に、消費者と企業の共生をめざして活動しています。「平成24年度消費者支援功労者表彰」において「内閣総理大臣表彰」を受賞いたしました。

宣言 2010

消費者と企業の共生をめざして

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、消費者の信頼回復を期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、「消費者志向事業創成」としての役割と責任を自覚し、以下のとおり宣言します。

- 1 私たちは、消費者の相談や苦情に誠実・公正に対応し、消費者の満足向上に努めます。
- 2 私たちは、消費者の声を企業のトップマネジメントをはじめ社内関連部門に伝え、商品・サービスをはじめてとする企業活動の品質向上に努めます。
- 3 私たちは、消費者啓蒙に役立つ関連情報を広く社会に発信し、消費者の自立を支援します。
- 4 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るようトップマネジメントをはじめ社内関連部門に提言します。
- 5 私たちは、消費者と企業の信頼関係が経済社会発展の根幹と認識し、消費者市民社会の実現に向け、企業経営意識の一翼を担うべく研鑽します。

消費者関連専門家会議

公益社団法人
 〒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>

創立30周年を機に、私たちACAPの果たすべき役割をいっそう明確にするため、「宣言2010」を策定しました。

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、会員企業の消費者啓発ページのリンク集「ACAPくらしのおすすめ情報」を掲載しています。



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

2. 消費者啓発情報を提供

全国32カ所の消費生活センターなどに「ACAP消費者啓発資料常設展示コーナー」を開設し、会員企業やACAPが作成した消費者啓発資料を展示・配布しています。地方公共団体や団体などが主催するイベントに協力して実施する「ACAP消費者啓発展」でも資料を配布しています。また、神戸市に「ACAP消費者の声を生かした製品展示コーナー」、東京都に「ACAP消費者の声を生かした製品パビリオン展示コーナー」を開設し、消費者の声を活用を紹介しています。

●全国32カ所で消費者啓発情報を提供



各地でACAP消費者啓発展を開催



消費者の声を生かした製品を展示
(神戸市生活情報センター)

4. 出前講座、講師派遣

学校、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ACAP講座



暮らしに役立つ資料を展示・配布
(東京都消費生活総合センター)

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。



開室にかなったテーマで毎月講演会を開催(注)に東京・大阪

2. 研修

新任者、窓口担当者、実務者、管理者向け、ISO 10002/JIS Q 10002(空席対応やマネジメントスラム)社内構築講座など、実践的な知識を吸収し、お客様対応のクオリティ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・業種交流会

消費者対応の事例研究、消費者問題関連法、リソースマネジメント、CS、社会的責任(SRI)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や工場、プラント機関、公的施設など、一般に見学がむずかしい施設を対象としています。



3 消費者行政・企業のかけ橋として (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、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、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会、関西消費者協会など行政、団体と意見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

2. 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化委員会、東京都消費者生活対策審議会、神奈川県消費生活審議会、大阪府消費者保護審議会、名古屋消費生活審議会、神戸市消費生活会議、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、委員として派遣しています。

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OCCAPと交流しています。アムリカ、EUなどが参加するSOCAPイベント・ナショナルに加盟しています。



韓国からの研修団を迎えOCCAP-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へ、会員企業、有識者などに配布しています。消費者問題のトピック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。

