

公益社団法人 消費者関連専門家会議 (ACAP) の取り組み

2024年 1月 30日

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

公益社団法人消費者関連専門家会議 (略称 ACAP)

(The Association of Consumer Affairs Professionals)

創立 1980年10月 (2012年より公益社団法人)
企業・団体等の消費者関連部門の責任者等で組織

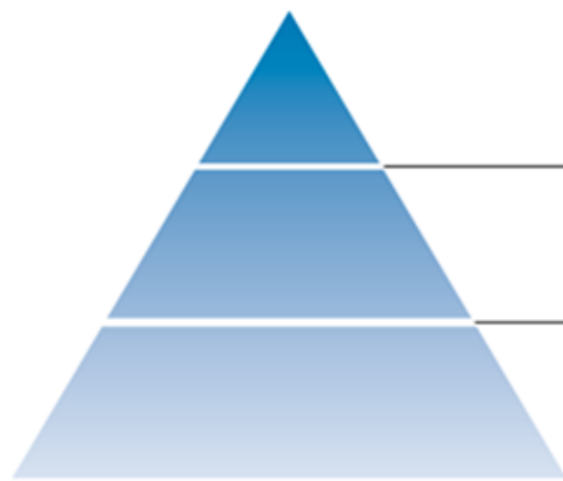
会員 正会員 644名(498社) 会員総数 770名 (2023年12月現在)

【正会員所属企業・団体の状況】

製造業	335社	食品	163社
流通・サービス	68社	繊維・衣料	18社
金融・保険	43社	化学	78社
電力・ガス・電話・通信	9社	電機	7社
運輸・旅行	7社	輸送機器	8社
情報産業	18社	精密機器	3社
団体	18団体	その他製造業	58社

ACAP理念（2016年制定）

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。



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】

- 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

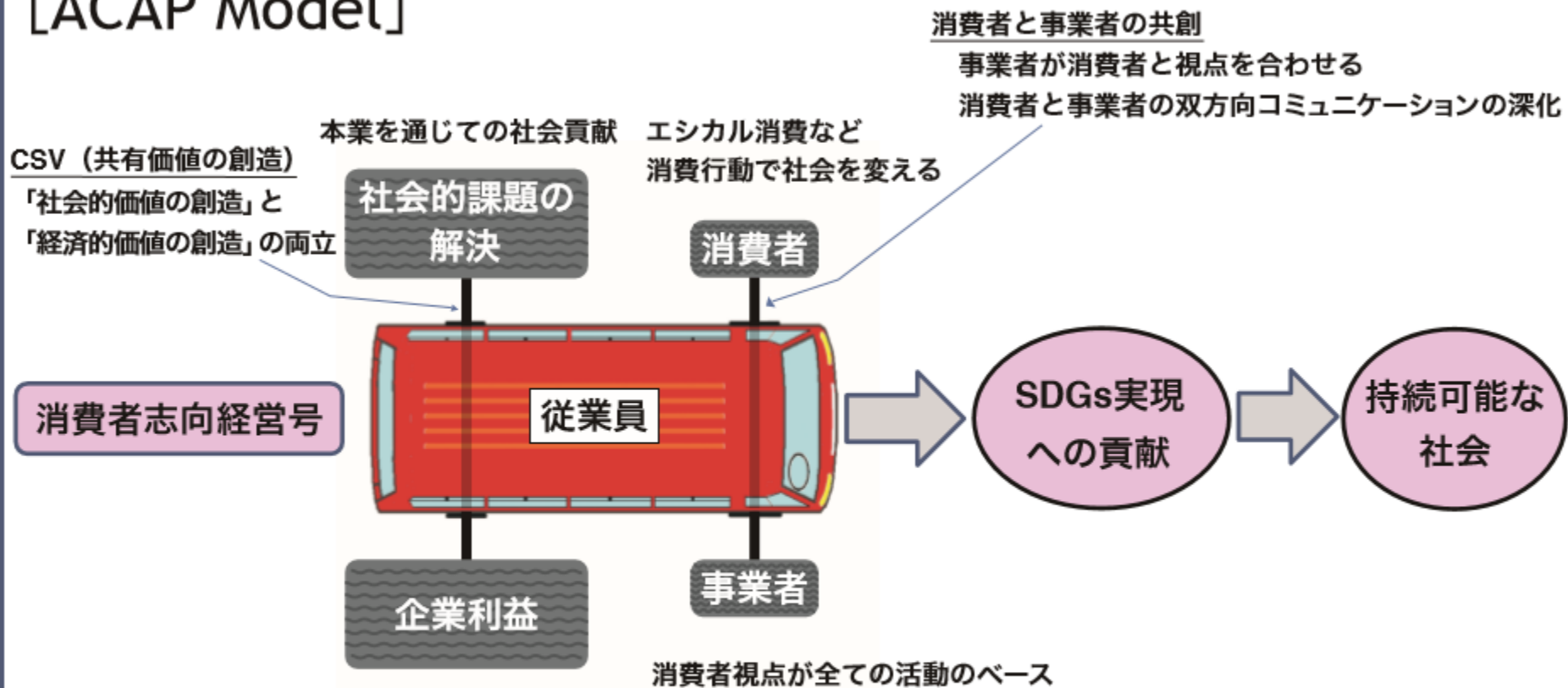
消費者啓発活動

優良な消費者志向活動の表彰

SDGsの達成への貢献のために

➤ 消費者志向経営の推進がSDGsの達成につながる

[ACAP Model]

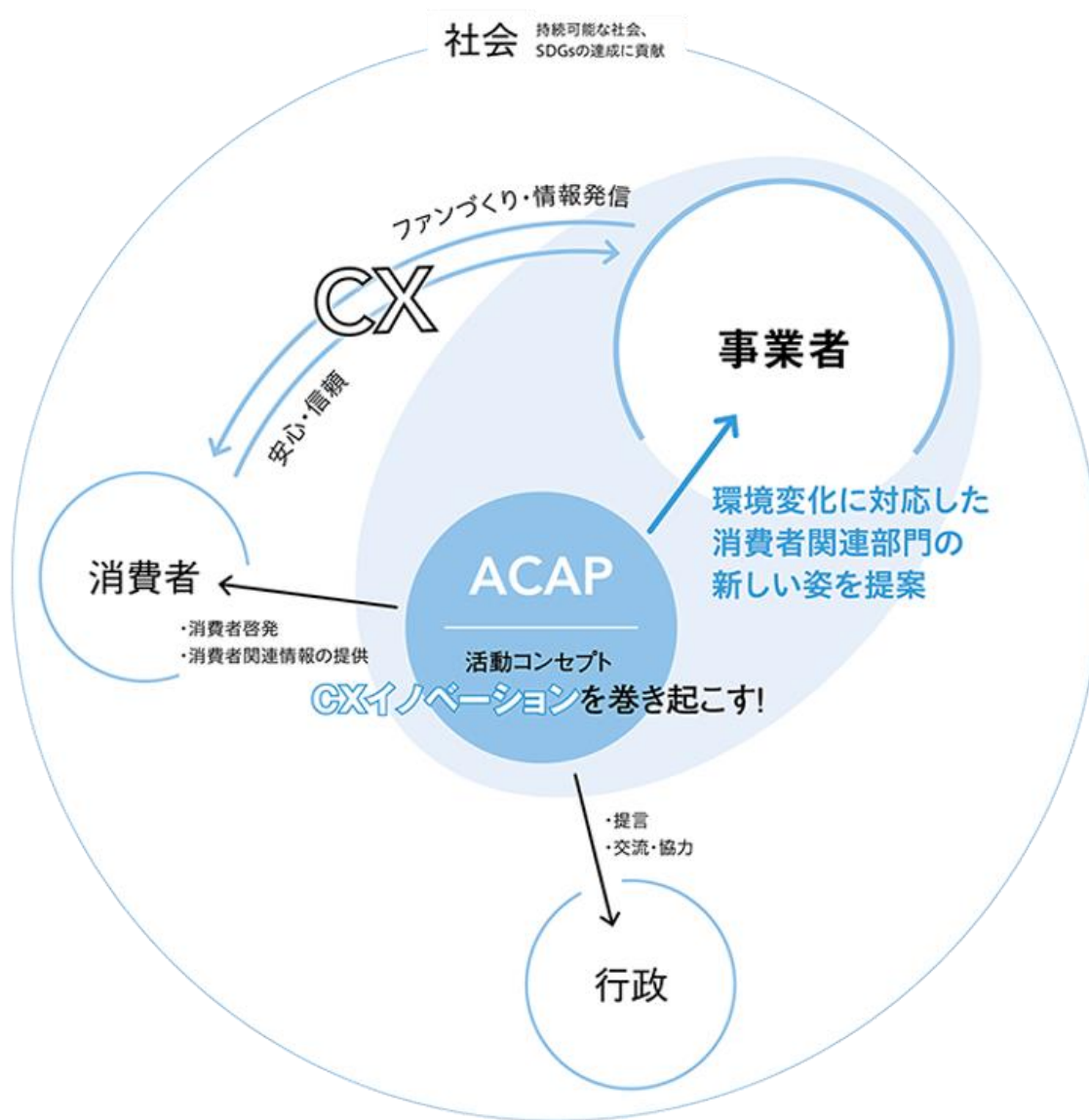


ACAPはカーナビの役割

- ※ デルフィスエシカル・プロジェクト編著
「まだエシカルを知らないあなたへ」(産業能率大学出版部)
P207図表6-1を参考・修正
- ※ Bus : Designed by [Mr.Ohbayashi](#)

「消費者に最も近い消費者志向事業者団体」として

➤ 「2030年のありたい姿」に向けた取り組み



安心・快適な消費社会、
持続可能な社会

【2030年のありたい姿】

環境変化に対応した消費者関連部門の
新しい姿を提案する

企業への情報発信・価値提供の
プラットフォーム

CX (※) 向上の取り組み

※ 顧客体験、Customer Experience

「次期消費者基本計画における重点課題」に関する取り組み事例

社会・消費、コミュニケーションのデジタル化などへの対応 および AI の活用

➤ コミュニケーションや情報伝達手段の多様化への対応

➤ お客様・消費者の利用意向に配慮した対応

双方向の
コミュニケーション

商品・サービスの
適切な使用

お客様・消費者の不満
やお困りごとの解決

「お客様・消費者の声」を活かす取り組み

➤ お客様・消費者の「不満やお困りごと」および「お褒めの言葉」等の全社での共有、改善策の検討

➤ 取り組みや改善結果を お客様・消費者にわかりやすくお伝えする工夫

高齢化の進展への対応

➤ 高齢者が困られている要因に対応する取り組み

⇒ 基盤となる社会的な仕組みや制度、機器などの
利用・理解を高めることも一層重要に

国際化への対応

➤ 多言語対応の導入 など

➤ 海外拠点における対応

持続可能な社会の実現に貢献する取り組み

➤ 消費者と事業者の共創の実現のために

- ✓ 各事業者の「消費者志向経営推進の取り組み」充実への支援
- ✓ お客様・消費者と事業者の「双方向のコミュニケーション」を持続する環境整備
- ✓ さまざまなステークホルダーが連携した「消費者教育」の充実
- ✓ 消費者・行政・事業者の連携の一層の推進