

ACAPの概要と活動について

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 645名（498社） 会員総数 771名 (2024年1月現在)
A C A P 理 念	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		
	消費者志向経営の推進のためのACAPの活動		
【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 ① 会員の資質向上 ② 会員企業経営層との一層の共有 ③ 消費者志向経営の輪の拡大 ④ 消費者啓発活動 ⑤ 優良な消費者志向活動の表彰			

「次期消費者基本計画における重点課題」に関する会員企業等の取組事例について

1. 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等の多様化への対応
- 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

2. 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

3. 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

4. 持続可能な社会の実現に貢献する取り組み