



# 消費者教育 実践事例集

## ACAPが推進する消費者啓発活動 —大学との連携講座—

川瀬 真樹子 Kawase Makiko

公益社団法人消費者関連専門家会議 理事・消費者啓発委員長



### はじめに

公益社団法人消費者関連専門家会議(以下、ACAP)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年の創設以来、企業の消費者志向経営の推進や消費者対応力の向上、消費者・行政・企業相互の信頼構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。

会員企業の担当者は、それぞれが所属する企業の顧客対応の最前線でさまざまな課題を抱え、日々奮闘しています。ACAPでは、各種研修や、研究会、月例会等の活動を通じて有益な情報を交換し、社歴や業種業態の垣根を越えた交流により、所属企業の中だけでは得ることのない価値を自分たちの手で創り、自己研鑽<sup>けんさん</sup>しています\*。



### 大学との連携講座のあゆみ

本稿では消費者啓発事業の一環として、ACAP会員や会員企業の社員を講師として派遣している「大学との連携講座」をご紹介します。

当会には、「ACAP消費者教育支援基本方針」(2014年3月制定)の下に掲げたいくつかの行動基準があり、その1つが「次世代を担う消費者の育成」です。

学生が「自らの選択と行動が、現在および将来の世代に渡って倫理、社会、経済環境に影響することを自覚し、公正で持続可能な社会の形成と改善に主体的・能動的に参画する消費者市民としての成長」をする一助となるべく、企業として消費者教育支援をする目的で、この連携講座は

スタートしました。

ACAPでは、大学や短期大学のほか、団体や行政などからの要請に応じて、さまざまな業種の企業の消費者対応や消費者問題をテーマに講師を派遣する「出前講座」を実施しています。大学との連携講座も、初めは大学からの要請により講師を派遣したところからスタートしています。

複数の連携講座がありますが、その1つに「大東文化大学・ACAP連携講座」があります。2004年から始まり、2025年で22年目になりました。

### 表 大東文化大学・ACAP連携講座の内容

2025年度キャリア特別講座「日本の企業社会A」  
持続可能な開発目標(SDGs)と日本企業の戦略的消費者志向経営(2025年4~7月実施)

回	講義テーマ
1	ACAPの活動と戦略的消費者志向経営の推進
2	サラヤのSDGsへの取り組みについて
3	アスクルの企業概要とお客様対応に関して
4	企業のあり方と労働者として大切なこと
5	ニッポンハムグループの食育活動「大人の食育」
6	ACAPが考えるCXについて
7	ウェルビーイング(よりよく生きる)に貢献する「なくてはならない保険会社グループ」へ
8	社会と企業が共に歩む ~サステナブルな未来のためのコミュニケーション~
9	We Care More 世界を変える心づかいを ポーラお客さま相談室から豊かな時間をお届けします
10	モスバーガーチェーンの企業概要とお客様相談室について
11	キャッシュレス決済とクレジットカードの仕組みと注意点
12	お客様に学ぶ ハウス食品の消費者志向経営の取り組み
13	ローソンのお客様の声を生かした取り組み
14	全員活躍推進の現状と課題
15	ニッポンのお客様の声を生かした取り組みについて

\* ACAPウェブサイト <https://www.acap.or.jp/>

講座を通して学生は、さまざまな企業の経営戦略や消費者志向の取り組み、SDGsに関する取り組みなどを企業の担当者から直接学び、講師となる企業の担当者は、学生からのレポートや質疑から新たな気づきを得ることができる、双方にとって有益なコミュニケーションの機会となっています。

また、大学講座での講師という経験は、企業の担当者にとっても非常に貴重な経験となり、自らのキャリア形成の一環にもなっています。

同様に、「立正大学・ACAP連携講座」も行っています。「企業や社会で活躍している方の生の声を学生に届けたい」との大学からの要望により、2007年にスタートし、2009年からは毎年行われる講座として定着しています。

実際に企業の第一線で働いている人から経営や組織運営、社会貢献についての講義を聴くことで、大学での理論中心の教育では得ることのできない、社会現場の生きた知見を学生に伝えることをねらいとしています。

### 授業の様子・学生の声

実際の授業は、オムニバス形式で行われ、学生の皆さんが真剣なまなざしで講師の話に耳を傾け、時折講師から投げ掛けられる質問に対してもしっかりと回答するなど、終始、和やかながらも真剣なムードで進められます。

学生の皆さんからは、講座を振り返りさまざまな感想が寄せられています。

- 自分自身も社会の担い手であることを認識した
- 消費者対応部門の役割の大切さを理解した
- 社会、企業、消費者、自分自身の取り巻く環境を俯瞰的にみること、広い視野を持つことの大切さを学んだ
- アルバイトで消費者に接するが、企業と消費者の重要な接点であることに気がついた
- 消費者対応の現状と重要性に気がついた
- SDGsの取り組みは企業として重要だと感じた

- 電気などのエネルギーの節約、節水などを通じてCO<sub>2</sub>の削減に努める
- 食品、物品をむだにせず、「捨てる」という考えでなく「必要な人に売る、譲る」という考え方を持つ
- 大量生産・大量消費という流れを止める、女性が働きやすい環境、このような取り組みを奨励する企業・団体を支持する

### 写真講座の風景 (大東文化大学)



学生の皆さんにとっては、さまざまな業種業態の企業の講義を聴くことにより、企業は消費者に支持されてこそ存在意義があること、そして近い将来、自らがどのような職業を選択するのか、社会課題とどう向き合うのかなどを考える機会になるのではないかと感じています。

### 今後の展望

連携講座の講師募集を行うと、ありがたいことに手を挙げてくれる会員企業が多いのですが、一方で、同一の企業が繰り返し担当するケースもあり、1つの課題として捉えています。

より多くの企業が講師を派遣することで、学生の皆さんにもさまざまな企業の知見を提供することが可能になります。新たに講師として参加する会員企業を増やし、ACAPの消費者啓発事業の幅をさらに広げていきたいと考えています。

企業の生きた事例を多く知ることで、学生の皆さんが消費者市民社会の担い手となり社会で活躍する一助となるよう、引き続き連携講座を通して消費者教育への支援を推進してまいります。