

2018年6月4日 ACAP

国民生活センター・ACAP交流会実施報告



保木口部長の開会挨拶



事例紹介と活発な意見交換が行われた



国民生活センターとACAPとの交流会が、2018年4月20日（金）に開催された。参加者はACAP側が35名、国民生活センター側が約22名、総勢60名近い交流会となった。今回のテーマは、「高齢者対応」と「在日・訪日外国人への対応」、ACAPからの事前質問への回答を中心にディスカッションを行った。

総合司会の竹内夏奈交流活動委員から開会宣言に続き、国民生活センター保木口部長から「日々、消費者の対応を行うという立場は同じ。お互い学び合うべきものがある」との挨拶があった。

福井晶喜相談情報部第二課長は、国民生活センター受付の現状と、ACAPからの事前アンケートへの回答を行った。林大介第三課長からは「越境消費者センター（CCJ）」について説明があり、インターネットの普及による海外事業者とのオンライン取引上のトラブル増加になどの報告があった。同部岩崎直子氏は、高齢者対応に対する注意点として「専門用語は使わない」「カタカナ用語を使うと上から目線になるので気を付ける」「時系列の整理を行いながら相手を尊重した対応を行う」など具体的な説明を行った。

ACAP側は「高齢者に困っている！実は、高齢者も困っている」というテーマで、幸山常男交流活動委員が、対応を報告した。

その後のディスカッションでは、木村交流活動副委員長と国民生活センター岩崎氏がコーディネーターとなり、外国人（在日・訪日）対応に関する検討を行った。

事例としてセゾールブッ・ジャパン、楽天、太陽生命等から、各社の対応状況や悩みなどの紹介があった。双方の参加者もまじえ、活発な意見交換が行われた。

最後に島谷克史 ACAP 理事長より、高齢者対応、外国人対応どちらも大きな課題。情報を共有し、お互いの知見を高めていきたいと結んだ。

佐藤 華子（交流活動委員長／東洋羽毛工業株）

無断転載・転用禁止