

2018年2月6日 ACAP

ACAP・行政・関係団体との意見交換会 高齢者の消費者対応について



～消費者相談対応者が求められること、そして企業としての高齢者に向けた商品や支援から～



医療の立場から報告する原田講師

5つのグループに分かれて意見交換

国民生活センター吉松総括主任相談員



1月23日、「ACAP・行政・関係団体との意見交換会（高齢者の消費者対応について）」が明治安田生命 MYPLAZA で開催された。講師として、全国訪問ボランティアナースの会/キャンナス/相模原代表の原田成子氏、国民生活センター/相談情報部総括主任相談員/吉松恵子氏をお迎えした。その他、企業の取り組み事例報告として3名を招き、ACAPからの参加者を含め総勢52名による意見交換が行われた。

まず、佐藤華子交流活動委員長の開会挨拶の後、原田氏と吉松氏に高齢者対応の現状についてお話を伺った。原田氏からは「高齢者の接遇について気を付けるべき点」についての説明があり、高齢者対応はマニュアルがあるわけではなく全てがアドリブ、相手の話をしっかりと受け止めることが大切だとのアドバイスをいただいた。吉松氏からは「高齢者の消費者対応に今、求められること」についての説明があり、人生の大先輩である高齢者の方には敬意を持って接すること、そしてベターを目指そうとのアドバイスをいただいた。

続いて3社から各企業の取り組み事例として、「誰もが安心して生き生きと暮らせる地域づくりのために」（コプデリ生活協同組合連合会 千葉氏）、「コンビニエンスストア セーフティステーション活動ガイド」（セブンイレブン・ジャパン 堂本氏）、「TOTOのユニバーサルデザイン」（TOTO 谷一氏）の報告があった。

その後、参加者は5つのグループに分かれ、それぞれ20分ずつ3人の講師と少人数形式による意見交換を行った。参加者からは相談の現場での悩みなど多くの質問が寄せられ、活発な意見交換がなされた。

最後に佐藤専務理事からご自身の経験も含めたお話をいただき、高齢者の立場に立って対応することの大切さについて共有し、今後もこのような交流の機会を望むとの挨拶で盛況のうちに閉会となった。

竹内夏奈（交流活動委員会/学校法人産業能率大学）

無断転載・転用禁止