

2018年10月1日 ACAP

行政・関係団体との意見交換会実施報告



経済産業省
石塚経済解析室室長



グループディスカッション



全国消費生活相談員協会
増田理事長



9月21日、東京で行政・関係団体とACAPとの意見交換会を行った。経済産業省からは石塚経済解析室室長、公益社団法人全国消費生活相談員協会からは増田理事長を講師としてお招きし、ACAPからは坂倉専務理事、喜山事務局長、交流活動委員、会員企業等38名が参加した。

竹内交流活動委員が司会を務め、冒頭に交流活動委員会の佐藤委員長が「高齢者の消費者対応については当初より高い問題意識を持っており、今回の意見交換会もぜひ実りあるものになりたい」と挨拶した。

その後「元気な高齢者（アクティブシニア）の消費行動」をテーマにお二方から講演をいただいた。まず石塚様からは「統計分析から見る高齢者の消費行動～暮らしの実態とその変遷」について、データに基づいた分析をお示しいただき、高齢者世帯の消費が日本経済の中で重きをなしていること、とりわけサービス産業の活況度を支えている実態が明らかにされた。また、増田様からは「元気な高齢者のよくあるトラブルとその対処について」多くの事例を具体的に紹介していただくと共に、今後の消費者志向経営の実践に期待しているというお話をいただいた。

続いて鈴木交流活動委員がコーディネーターとなり、事前のアンケート結果を基に参加企業の取組み事例が発表され、トラブル発生時における各社の工夫や抱えている課題を共有した。

その後、4グループに分かれてグループディスカッションが行われ、講師の方との質疑応答も入れながらグループごとに活発な情報交換が行われた。ACAPの各企業が高齢者対応の質を向上させていくうえでの様々な工夫や考え方が示され、今後の知見向上に繋がった。

最後に、坂倉専務理事が、「高齢者の立場に立つために高齢者の状況を把握すること、高齢者のお困りごとは高齢者だけの問題ではないということに気づくことが重要」と結んだ。様々な消費者問題の解決につながる効果的な情報交換の場として、大変有意義な機会となった。

村佐宣明（交流活動委員会／（株）セブン－イレブン・ジャパン）

無断転載・転用禁止

©The Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)