

2018年10月31日 ACAP

経済産業省消費者相談室との交流会報告



挨拶する経済産業省
消費者相談室 落合室長



テーマごとの事例説明と意見交換



調査報告を行う村井理事



10月19日、恒例の経済産業省商務情報政策局消費者相談室、関東経済産業局産業部消費経済課とACAPとの交流会が開催された。経済産業省からは落合消費者相談室長、須藤室長補佐と相談員の方々、関東経済産業局からは矢部課長補佐と相談員の方で合計12名、ACAPからは佐藤交流活動委員長と理事2名、交流活動委員、会員、事務局で合計21名が出席し、総勢33名による意見交換が行われた。

村井理事(企画委員長)の開会挨拶の後、経済産業省の落合室長から「平成29年度消費者相談の概況」についての説明があり、相談件数が10年連続で減少している中、インターネットを利用した通信販売や訪問販売を中心とした特定商取引法関係の相談が過半数を占めていること、特定の旅行会社、エステティック事業者に関する割賦販売(クレジット契約)の相談が増加したこと、電子マネー関連事業者に関する連鎖販売等の相談が特徴的であったとことなどの報告をいただいた。

続いて、経済産業省より事前にいただいた質問に対して、テーマごとに事業者から説明を行った。「フリマアプリの決済方法について」に関しては伊藤亮太会員(メルカリ)、「インターネットショッピングにおける評価・レビューなどの考え方について」は片岡康子交流活動委員(楽天)、「自主リコールの周知と対応状況について」は巻島文夫氏(日立アプライアンス)が、それぞれ提供するサービスの実例や考え方、対顧客・対ショップ対応の実態やトラブル・不正への対処法、自社のリコール対応状況や手順等を説明した。その後、村井理事から、お客様からの迷惑行為に対する取り組み状況についてACAP会員企業からの聞き取り調査結果の説明があり、それを受けて原弘行会員(ユニ・チャーム)から「お客様からの迷惑行為に対する取組について」自社の取り組み内容の説明を行った。相談員の方からは、各社に対して、現場で抱える問題に対する質問が寄せられ、活発な意見交換がなされた。最後に佐藤交流活動委員長から、15年続くこの交流会を今後もぜひ継続したいとの挨拶で閉会した。

下松 泰 (交流活動委員会/味の素株)

無断転載・転用禁止