

## 「埼玉消費者被害をなくす会」との交流会報告



島谷理事長の開会挨拶



活発で有意義な意見交換が行われた



事業者との対話と解決を  
話す池本理事長



10月29日、さいたま市で「埼玉消費者被害をなくす会」（以下、「なくす会」）とACAPの初めての交流会を行った。「なくす会」は前身である「埼玉・商品被害をなくす連絡会」を基に2004年7月設立。同年11月にNPO法人に認定され、2009年「適格消費者団体」として全国7番目の、2018年には「特定適格消費者団体」として全国3番目の認定を受けた。

「なくす会」からは池本理事長をはじめ11名、ACAPからは島谷理事長、坂倉専務理事、喜山事務局長、理事、交流活動委員等17名が参加した。

下松委員が司会を務め、冒頭に島谷理事長が「なくす会」との交流会を通じて基本方針である消費者志向経営を目指していくうえで、コミュニケーションを深めていきたいと挨拶した。

次に、「なくす会」の活動報告を行ったが、先ず岩岡事務局長から、設立の経緯、会員構成、活動の基本方針、埼玉県からの受託事業などについて、長田副理事長からは、法外なキャンセル料の要求・約款変更・クーリング・オフなどに関する差止請求（訴訟）活動、および申入れ活動について具体例を挙げての報告があり、続いて「なくす会」の活動委員会より2017年度の活動について、対象事業者への質問内容、目安箱のアンケート、ならびに事業者に対する要望書の内容などについて詳細な説明があった。最後に池本理事長より、事業者への是正を求める取り組みについて、「問い合わせ」→「申入れ」→「訴訟」という取組の流れ、事業者との面談などの全体に関する補足説明があった。

続いて、坂倉専務理事からACAPの概要と具体的な活動事例、消費者志向経営の推進に向けた取り組みや消費者志向自主宣言について報告を行った。

引き続き事例報告として、企業に寄せられる消費者の声の最近の動向について、問い合わせ数の減少（Web情報やSNSの発達等による若年層の減少）、高齢社会ならではの傾向、環境問題・自然災害への関心の高さなどが下松委員から報告された。

その後、意見交換のパートとなり、先ずACAP飯田会員の景表法のリーガルチェックの実態報告を口火に、国民生活センターや各消費生活センターとの連携や、各種学習会の内容や参加者についてなどACAP側からの質問に対し、続いて、ACAPの会員拡大の施策や約款・契約書の改定の公表などについて「なくす会」からの質問に対し、それぞれ活発な意見交換が行なわれた。

最後に、池本理事長より、「各事業者の自主性に期待する一方、適格消費者団体が事業者を監視し、対話をしながら解決していきたい。そういう意味でACAPに期待すること大である」と結んでいただき、今後に向けて大変有意義な交流会は閉会となった。

木村 健一郎（交流活動委員会副委員長／サントリー食品インターナショナル株）

無断転載・転用禁止