

2018年12月5日 ACAP

## NPO法人ひょうご消費者ネットとの交流会 実施報告



活動報告する鈴木理事長



活発な意見交換を行った



ACAPの活動報告を行う  
坂倉専務理事



11月20日、日本生命神戸支社会議室において、適格消費者団体NPO法人 ひょうご消費者ネットとACAPとの初の意見交換会を行った。

ひょうご消費者ネットからは鈴木理事長、金山専務理事、大森理事ほか全8名が参加、ACAPからは島谷理事長、坂倉専務理事、齋木西日本支部長、理事、交流活動委員、西日本支部会員、喜山事務局長ら22名が参加した。司会は江口交流活動委員が務め、冒頭、島谷理事長より、「ACAPとして消費者志向経営に取り組んでいるが、消費者の目をもって事業をする難しさを感じており、情報交流を通じて更に勉強したい」との開会挨拶があった。

ひょうご消費者ネット鈴木理事長からは、主な活動の一つである「差止請求」について事例をあげて紹介があり、金山専務理事からは、今年は兵庫県内3ヶ所でシンポジウムを開催、さらに若者を対象とした消費者教育にも力を注いでいるとの啓発活動報告があった。またひょうご消費者ネットとしての方針である「事業者との相互理解と連携に向けた基本姿勢」が披露され、「企業人も一消費者であり、社会人への消費者教育において連携できるのではないか」とのご提案を頂いた。

次に坂倉専務理事からは、ACAP活動紹介とともに、最近のお客様対応に関する傾向として、ネットで自己解決したりSNSにつぶやくだけで企業に申し出しない場合があり、企業もアクティブサポートやAIを使った活動など、対応が進化しつつあると報告があった。江口委員からは、ACAP会員企業に寄せられる最近の特徴的な消費者からの事例（SDGsや環境への関心、電話による問合せ減少など）を紹介した。

後半のフリーディスカッションでは、大森理事より「NPOと企業とが連携し、企業の従業員に対する消費者教育を推進したい。」との希望があった。ACAP村上西日本副支部長からは、「兵庫県消費者教育推進計画の中に、従業員に対する消費者教育推進も盛り込まれているので、そちらとの連携も相乗効果があるのではないか」と意見があった。佐藤ACAP理事は、「適格消費者団体の差止め事例を集約し、検索可能とすればもっと良い」との意見があり、鈴木理事長からは「消費者庁が主体となって事例集を作成中」との情報提供があった。

最後に鈴木理事長から閉会のご挨拶があり、「様々な意見交換を通し、双方で課題認識ができた。具体的課題としては個別企業の消費者教育を実施したい。このようなディスカッションを今後も行いたい」とお話し頂き、盛会のうちに終了となった。

東 仁美（交流活動委員／積水化学工業(株)）

無断転載・転用禁止