

2014年7月17日
公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

ACAP消費者関連セミナーin仙台を開催 ～ 阿南消費者庁長官が「消費者庁が目指す消費者市民社会」について講演 ～

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)は、7月10日、「消費者重視の経営と健全な消費者市民社会の実現を考える」セミナーを、消費者庁、宮城県、仙台市、仙台・みやぎ消費者支援ネット、仙台商工会議所、全国消費生活相談員協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会のご後援のもと、仙台市において開催いたしました。

セミナーでは、消費者庁の阿南久長官をお迎えし、直近の消費者政策の取り組みと消費者庁が目指す消費者市民社会の今後について何うとともに、弁護士の松田恭子氏から消費者対応のために必要な法的知識や留意事項などについてのお話を伺いました。また、パネルディスカッションでは全国消費生活相談員協会元理事長の菅美千世氏にもご登壇いただき、それぞれのお立場から健全で安全・安心な消費社会の実現に向けてのお考えを提示いただきました。

行政・消費者団体・企業・事業者団体等において、消費者関連業務に携わっている方々をはじめとして90名が参加し、消費者行政の目指すところを理解し、消費者対応の重要性を認識する機会となりました。また、交流会ではなごやかなうちに名刺交換、意見交換が行われました。

東北地方では初めてのセミナー開催でしたが、今後も、このような活動を全国で推進し、行政・消費者団体・企業・事業者団体等との広範な連携を通して、安全・安心で健全な消費社会の実現に向け取り組んでまいります。

<開催概要>

◇日時:2014年7月10日(木) セミナー 13:15～16:45(開場13:15) 参加者 90名
交流会 17:00～18:30 参加者 57名

◇会場: 東京エレクトロンホール宮城(仙台市青葉区国分町3-3-7)

◇セミナー: 講演1 「適切な消費者対応のための法的知識と応用～消費者と企業のリスクコミュニケーション」
フロンティア法律事務所 弁護士 松田 恭子氏

講演2 「消費者政策の現状と消費者庁の目指す姿」

消費者庁長官 阿南 久氏

パネルディスカッション

パネリスト	阿南 久氏	(消費者庁長官)
	松田 恭子氏	(フロンティア法律事務所 弁護士)
	菅 美千世氏	(全国消費生活相談員協会元理事長)
	佐分 正弘	(消費者関連専門家会議理事長)
コーディネーター	清水きよみ	(消費者関連専門家会議事務局長)

◇交流会

<講演の概要>

●講演1 「適切な消費者対応のための法的知識と応用～消費者と企業のリスクコミュニケーション」

講師の松田恭子弁護士はクレーム事案別に対応方法について解説し、事案によっては「会社として対応すべきことを積み上げ、手紙よりも電話、電話よりも面談と、消費者との直接的コミュニケーションを図ることが重要である」と述べられました。

●講演2 「消費者行政の現状と消費者庁の目指す消費者市民社会の今後」

消費者庁の阿南長官は、法整備の状況や消費者教育の展開について語られるとともに、「消費者市民社会の形成は消費者庁だけではできない。事業者、消費者団体、地方行政の協力が必要である。また、消費者市民社会は良質な市場を実現する唯一の道」、とその重要性を力説されました。

●パネルディスカッション

2つの講演を受け、「健全で安全・安心な消費社会の実現に向けて」のテーマのもと、事業者の消費者志向経営、消費者視点の重要性、消費者の自立について各氏より意見をいただきました。

最後に「健全で安全・安心な消費社会の実現に向けて」に必要と思うキーワードを記すということで、各氏より「プライド」、「出あい・交流の場づくり」、「消費者の権利・的確な情報提供」、「三方よし」が提示され、終了しました。



事例に基づき、消費者対応時の法的対応を解説する松田弁護士



消費者市民社会の構築が良質な市場を形成すると語る阿南長官



パネルディスカッションでは、健全で安全・安心な消費社会の実現に向けて、さまざまなキーワードが示された



初の仙台でのセミナー開催に多くの方が来場され、講演、パネルディスカッションに熱心に耳を傾けた

◆本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

事務局 茨木 彰彦

TEL : 03-3353-4999

E-MAIL : acap@acap.jp

以上

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体のお客様相談部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年(昭和55年)の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。

英文表記の the Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員750名(581社) 全会員数849名 (2014年7月16日現在)
理事長	佐分 正弘 (さぶり まさひろ) トヨタ自動車株式会社
特別顧問	高 巖 (たか いわお) 麗澤大学経済学部教授
所在地等	【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 http://www.acap.or.jp 【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 MIRO 谷町 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900