

2021年3月15日 ACAP

## 全国消費生活相談員協会との交流会報告



全相協坪田専務理事



全相協増田理事長



ACAP 村井理事長



ACAP 坂倉専務理事

3月15日（月）に公益社団法人全国消費生活相談員協会（全相協）とACAPとの交流会をオンラインで開催した。

今回の交流会では、全相協からは増田理事長、坪田専務理事、黒田事務局長をはじめ北海道から鹿児島まで相談員の方14名、ACAPからは村井理事長、坂倉専務理事をはじめ理事や交流活動委員、執行委員など19名が参加した。

東海林交流活動委員の司会進行のもと、最初にACAPの東交流活動委員長より開会宣言を行い、次に全相協の増田理事長より「コロナ禍で社会が混乱している状況下では、消費者の意識の高まりがさらに必要と感じる。全相協とACAPが連携・協働して、ともに発展的になることを願っている。」とのご挨拶を頂いた。

その後、双方の活動内容について共有を行い、全相協側は黒田事務局長より「4つの柱となる活動として、1つめにコロナ禍でも東京・大阪・北海道の3拠点で週末電話相談を受けていること、2つめに週末電話相談で受けた内容をもとに事業者による不当勧誘等への差し止め請求など適格消費者団体としての活動を行っていること、3つめに相談の多いトラブルを消費者教育の教材などに活かしていること、4つめにこれら情報を消費生活相談員資格取得講座などにも活かしていること、そして、4つの活動が有機的につながっている状況」をご紹介いただいた。

ACAP側は坂倉専務理事より、2020年度は2度にわたり会員企業対象の「緊急事態宣言下のお客様対応に関する実態調査」を実施したことを報告し、主に2021年1月に行った2回目の調査結果について「調査対象の企業等において、出社率抑制をするなかで可能な限り電話対応を休まず受付体制の工夫をしているが、対応要員の確保やお客様対応での在宅勤務の難しさ、またお客様への十分な対応ができない状況に苦慮している現状や、コロナの影響による消費者からの申し出内容の変化が見られた。今後の課題として、在宅勤務での電話対応の拡大、電話・メール以外の消費者と企業のコミュニケーションチャネルの拡大、感染防止策を講じながらの受付体制に対する消費者の理解など必要である。」と報告があった。

ついで、Zoomのブレイクアウトルームを使ったグループディスカッションを行った。各グループにはACAP交流活動委員がコーディネーターとして入り、「コロナ禍における新たな消費者対応」をテーマに、行政・企業の相談窓口の運営体制、コロナ禍での消費者トラブルや相談内容の変化、今後の消費者対応の課題について等、活発な意見交換を行った。

各グループの意見交換の内容については、コーディネーターより発表を行った。

まず、運営体制では、消費生活センター・企業ともに在宅で相談業務を行うことの難しさが共通点としてあがった。

次に、コロナ禍での相談内容の変化については、相談者が不安を抱えた状況のため対応時間が長くなったり、デジタル弱者のネット取引トラブルや、経済的に逼迫している人が詐欺商法にあたりという

問題が増えているとの報告があった。

今後の課題としては、対応者側のメンタルケアがこれまで以上に重要であること、メールや SNS といったデジタルによる対応とリアルの対応のバランスをどのようにとっていくかなど、様々な課題があがった。

各グループの発表を受け、坪田専務理事より全体講評として「今回はキーワードとして、心のケア、イライラ、職場の共有、セキュリティ、不安感、高齢者、経済的な逼迫、デジタル化があがったが、コロナ禍の問題は、誰が悪いというわけでもなく、先が見えず目途がつかないことが特徴となっている。今までは、熱意や思いをもって相談者に寄り添い解決してきたが、コロナ禍では対面对応が難しい。非対面（電話・メール・ラインなど）対応においては、今後さまざまなシステムをどのように連動していくかが課題と思われる。本日の交流会が、新たな方向を検討するよい機会となった。デジタル化が急激に進んだが、今までの消費者対応にシステムをプラスし、車の両輪のように進めていくことで、よりよい相談業務ができるのではないか。」とお話しいたいた。

最後に ACAP 村井理事長より、「今回の交流会は、オンライン開催のメリットを活かし全国各地の参加者による意見交換が実現した貴重な機会であった。今後もそれぞれの視点からの気づきや考えを共有すべく、ぜひ連携をお願いしたい。」との挨拶があり、盛況のなか交流会は閉会となった。

東 仁美（交流活動委員長／積水化学工業株式会社）

無断転載・転用禁止

©The Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)