

2021年7月26日 ACAP

国民生活センター相談情報部との交流会報告



国民生活センター
丸山相談情報部第一課長



ACAP坂倉専務理事



国民生活センター
川口理事



ACAP村井理事長



2021年7月12日（月）WEB オンライン会議システムにより、国民生活センター（相談情報部）とACAPとの交流会が開催された。国民生活センターからは、川口理事を筆頭に24名、ACAPからは村井理事長をはじめ15名、傍聴参加者44名が参加し、総勢83名の大規模な交流会となった。昨年はコロナ禍のため中止となった当交流会であるが、企業と行政の貴重な意見交換の場であるため、今年はWeb開催に向けての準備を重ね、開催の運びとなったことに改めて感謝を申し上げたい。

今回は、国民生活センターの活動報告及び、コロナ禍における消費者対応の変化・工夫・課題・悩み等についての情報交換をメインテーマとし、村佐交流活動委員の司会により、議事を進行した。

保木口相談情報部長の開会挨拶では、4回目の緊急事態宣言が発出される中、コロナ禍における相談体制の構築、コロナ便乗詐欺への注意喚起等に注力する一方、Web会議の日常化、ネットショッピングの増加など新しい生活様式に対応した消費者相談に向けて、企業との積極的な情報交換が必要との提案がされた。その後、丸山相談情報部第1課長から「消費生活相談事業の概要」「コロナに関する対応やセンターからの情報発信」等の説明後、ACAPからの国民生活センターへの事前質問に関する回答があった。一方、ACAPからは坂倉専務理事より「緊急事態宣言下における企業のお客様対応部門の実態調査」、各企業の対応事例として、ファンケルのお客様視点推進事務局大泉氏と平林氏より「コールセンターの在宅化」、楽天の片岡交流活動委員より「在宅でのチャットによる顧客対応」について報告した。

その後、木村交流活動副委員長の進行により、国民生活センターからの事前質問への回答を交えながら、パナソニックの田中交流活動委員より家電製品の保証について、太陽生命の鈴木交流活動委員と明治安田生命の坂田交流活動委員よりオンライン契約やネット手続サービスの現状報告など実情に合わせた事例紹介がなされた。

国民生活センターからの講評として川口理事より、各社の事例は社会のデジタル化に対応した消費者相談体制の構築を検討するのに参考になった。事前質問への丁寧な回答は今後の相談に活用させていただく、との感想を述べられた。

最後にACAP 村井理事長より、「国民生活センターのコロナ禍での相談事業や情報発信状況をお伺いする貴重な機会となった。安全安心で持続可能な社会の構築に向けて、引き続きご支援・ご協力をお願い申し上げたい」との閉会挨拶があり、盛会のうちに交流会が終了した。

鈴木 裕（交流活動委員／太陽生命保険株式会社）

無断転載・転用禁止

©The Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)