

経済産業省消費者相談室との交流会報告



ACAP 村井理事長

経済産業省
濱田消費者相談室長関東経済産業局
片岡消費者相談室長補佐

ACAP 坂倉専務理事



10月8日(金)、経済産業省消費者相談室とACAPとの交流会が、WEB方式にて開催された。

経済産業省からは濱田消費者相談室長を含む4名、関東経済産業局からは片岡室長補佐を含む2名の計6名、ACAPからは村井理事長、坂倉専務理事、交流活動委員、事務局の計12名が出席し、総勢18名による交流会が行われた。

司会の鈴木交流活動委員(太陽生命)の開会宣言の後、経済産業省の濱田室長から開会のご挨拶と、「令和2年度消費者相談の概況(概要)」について説明があった。相談件数が2年連続で増加している中、通信販売に関する相談や電話勧誘販売のクーリング・オフ等に関する相談が増加したこと、また相談の特徴として①インターネット通信販売に関する相談 ②新型コロナウイルスに関する相談 ③ウェブ会議アプリケーションを使った勧誘に関する相談がそれぞれ増加した、と説明された。

続いて、関東経済産業局の片岡室長補佐から、同局の「令和2年度消費者相談の概況」として、全体的に対前年度増の傾向であったこととともに、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売に関する具体的な相談事例が説明された。

ACAPからは、冒頭、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」について、①各社とも電話対応を休止せずに極力維持しようと努めていること ②ホームページQA充実やチャットボットの開始などコミュニケーションチャネルの整備・拡大の傾向、などが報告された。

事業者の事例報告では「執拗な対応要求に対する企業の解決・対処法の紹介」について、大竹交流活動委員(花王)より、発生事象の原因究明をベースに、必要に応じて専門組織や社内関連部門のサポートを受けながら対応している旨が説明された。次に田中交流活動委員(パナソニック)より、電話相談の減少とFAQによるセルフメディケーションが増加している傾向と今後のスマートハウス・IoT化の進展をふまえたAI・NW技術を駆使した対応を検討している旨、最後に坂田交流活動委員(明治安田生命)より、エスカレーション案件は直接訪問面談も含め対応している旨がそれぞれ報告された。

その後の質疑応答では、経産省より政府の出勤抑制要請の一方でお客様対応スタッフの出勤体制の維持・構築の重要性、ACAPよりSNSから誘引される顧客の年齢層やそのトラブルの事例について、質疑応答があった。

最後にACAP村井理事長より、「ACAPの中でも歴史ある交流会をコロナ禍にもかかわらず今年も開催いただいた」御礼と「消費者の利益と満足という価値の共有に向け、引き続き一緒に取り組んでいきたい」旨の挨拶があり、閉会となった。

木村 健一郎 (交流活動委員会/個人会員)