

2022年3月31日 ACAP

全国消費者団体連絡会との交流会報告



全国消団連三谷事務局次長 全国消団連浦郷事務局長 ACAP 村井理事長 ACAP 坂倉専務理事



3月11日（金）、一般社団法人全国消費者団体連絡会（以下、全国消団連）とACAPの交流会をオンラインで開催した。今回、全国消団連からは有田理事、田中理事、長田理事、増田理事、米田理事、浦郷事務局長、三谷事務局次長と事務局職員の12名、ACAPからは村井理事長、坂倉専務理事をはじめ理事、交流活動委員、執行委員など18名が参加した。

村尾交流活動委員の司会進行のもと、ACAP 村井理事長の開会挨拶の後、双方の活動報告と質疑応答によるフリーディスカッションを行なった。

ACAPからは坂倉専務理事より、活動概要の説明に続き、2021年9～10月に実施した「企業における消費者対応体制に関する実態調査」結果について、お客様の声の受付方法でチャットボットを実施・検討中の企業、AIを活用する企業が前回調査から大きく増加したこと、外部のSNSやQ&Aサイト等からお客様の声を収集している企業も多いことから、消費者対応部門のデジタル化が進むとともに、消費者とのコミュニケーションの接点拡大に努めていることがわかる。また、著しい迷惑行為を経験する企業が8割強あり、対応方針やマニュアル作りを進めていること、高齢のお客様に向けた研修やマニュアル作成に取り組んでいることなど、多様な消費者への対応を進めている。」と報告した。

全国消団連からは三谷事務局次長より、1956年の全国消団連結成から現在までの消費者問題の歴史と団体のあゆみについてご紹介いただき、「消費者の権利の実現とくらしの向上、消費者団体活動の活性化と消費者運動の発展に寄与すること」を目的として活動していることを説明いただいた。さらに、消費者政策分野、食の安全・表示分野、環境・エネルギー分野を中心とした、国の審議会等への委員参加、パブリックコメント等の提出、学習会の開催、法改正に関するロビー活動等、非常に幅広い活動に積極的に取り組んでいることを紹介いただいた。今後の取組みとしてFacebook・Twitter・YouTube等を活用した情報発信の重要性を示すとともに、「協働・共創して新しい経済社会を構築していきましょう」とACAPへお声がけいただいた。

質疑応答とフリーディスカッションでは、全国消団連の三谷事務局次長から、お客様対応のAI活用におけるメリット・デメリットについて質問があり、ACAPから、24時間365日対応が可能な点や迅速に回答できるメリットがある一方、回答品質の改善のためチューニングが不可欠といった実情の回答があった。さらに、全国消団連の有田理事からは、著しい迷惑行為があった際の警察へ連携する判断基準について質問があり、ACAPから、「身の危険・恐怖を感じる」という判断や、実際に「身の危険を感じます」「警察に連絡します」と相手に宣言することも重要といった事例の回答があった。

最後に全国消団連の浦郷事務局長より、「消費者市民社会の実現を目指して取り組んでいく目的は全

国消団連も ACAP も同じ。消費者志向経営のいっそうの推進に向けて、一緒にできることがあればコミュニケーションをとって進めていきましょう。」との挨拶があり、盛況のなか閉会となった。

坂田 祥治（交流活動委員／明治安田生命保険相互会社）

無断転載・転用禁止

©The Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)