

2022年7月7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  
林相談情報部部长



国民生活センター  
岩崎相談情報部課長



国民生活センター  
保木口理事



ACAP  
村井理事長



国民生活センターとの交流会が2022年6月21日（火）昨年と同様にWEB オンライン会議により開催された。国民生活センターからは、保木口理事を筆頭に相談情報部のメンバー22名、ACAPからは、村井理事長他、傍聴参加者を含め38名が参加した。

今回は、成年年齢引き下げ・EC取引・キャッシュレス決済増加など昨今の環境変化に伴う消費者対応の課題をテーマに、花王の大竹交流活動委員の司会により議事を進行した。

林相談情報部長の開会挨拶ののち、岩崎相談情報部課長から、国民生活センターの活動報告として、コロナ禍の相談状況、インバウンド専用サイトの開設、高齢者に多い訪問販売・電話勧誘販売などの相談件数の増加、通信販売に関わる相談件数の増加などの変化について報告があった。また、消費生活相談データベース（PIO-NET）の使い方、成年年齢引き下げへの対応（若者向け注意喚起シリーズなど）について説明いただいた。

続いて、ACAP 坂倉専務理事より、企業における消費者対応体制に関する実態調査結果から、チャットボットなど消費者とのコミュニケーションの接点拡大をしている等の報告があった。

その後、木村交流活動副委員長の進行により、活発な意見交換が行われた。

企業の現状における課題として、通信販売（EC）のキャッシュレス決済、成年年齢引き下げによっておこる契約の問題など、具体的な事例を複数の企業から報告した。

企業からの報告に対し、国民生活センター相談情報部からは、若年契約・高齢者契約、ゲームなどの未成年の高額利用、キャリア決済、フィッシング詐欺などに関する企業対応への質問があり、参加企業から丁寧な回答をした。

総括として国民生活センター保木口理事から、交流会の情報交換を参考にセンターとしてこれからも若年者・高齢者の問題など適切に対応をし、国民に安全・安心な消費生活を楽しんでいただくため活動していきたいと述べられた。

ACAP 村井理事長からは、継続的に実施しているこの交流会は、企業にとっても重要な学びの場であるとの閉会挨拶があり、交流会が終了した。

高木秀敏（交流活動委員／個人会員）

無断転載・転用禁止