

## 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  
 水野消費者相談室長

 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

澤井大臣官房審議官



10月6日(木)、経済産業省消費者相談室とACAPとの交流会が、オンラインにて開催された。

経済産業省からは澤井大臣官房審議官、水野消費・流通政策課消費者相談室長を含む4名、関東経済産業局からは片岡消費経済課消費者相談室長補佐、ACAPからは村井理事長、坂倉専務理事、交流活動委員、その他、理事・執行委員・正会員、事務局の計17名が出席し、総勢23名による交流会が行われた。

第1部は、司会の鈴木交流活動委員(太陽生命)の開会宣言、ACAP村井理事長の開会挨拶の後、水野室長から開会のご挨拶と「令和3年度消費者相談の概況」を報告いただいた。消費者からの相談件数は3年連続増加しており、住宅の修理等や新型コロナウイルス感染に関する内容が増加しているのが特徴である旨、取引類型別では、訪問販売のクーリングオフについて、通信販売・電話勧誘販売の「お試し」から定期購入に繋がった解約困難案件等が顕著な事例である等の報告をいただいた。続いて、関東経済産業局の片岡室長補佐から、相談件数データを基に訪問販売・通信販売に関して、クーリングオフや解約が出来ない・解約コールが繋がらないなどの事例を報告をいただいた。いずれも、電話勧誘にはSNSでの通話も含まれるなど昨今の世情を反映した興味深い内容であった。

続いてACAP坂倉専務理事より、「企業の消費者対応部門の状況」の報告があり、2021年秋にACAP会員企業に対し実施した実態調査結果に基づき、受付手法のマルチチャネル化、AIの活用、高齢者対応のマニュアル化の進行、著しい迷惑行為に関する状況などが紹介された。

次に第1部のテーマである「相談業務の分析・活用」について会員企業からの事例説明があった。先ず小岩井乳業の早川様より、相談業務の内容を週次・月次・四半期・年次で経営層を始め各関連部署に共有していく仕組みなどが紹介された。ハーゲンダッツジャパンの草柳様からは、2021年よりチャットボット導入、社内への情報発信の仕組み・事例の紹介があった。いずれも分析した定量データ・定性的な内容を、定期的に経営層を始め社内各関連部署にフィードバックしていく仕組みが定着している。続いてACAP坂倉専務理事より「悪質クレーム対応」について「悪質クレーム対応実務ハンドブック」の内容説明があり、悪質クレームの定義と分類、対応のポイントが示された。

ここで第1部が終了、第2部は田中交流活動委員(個人会員)が司会進行を担当し、経産省からの事前質問に対し、対応状況の紹介を行った。

先ず、AIやチャットボットの活用拡大・窓口のデジタル化への質問について、アスクルの桜井様より、チャットボットの拡大による消費者自己完結へ誘導していく流れ等が紹介された。

次に、電気自動車のバッテリーについて、三菱自動車の安良岡様より、一定の保証期間での対応を基本としているが、技術の日進月歩に伴いその対応を進化していかなければならない旨などが紹介された。

その他3つの質問については、田中委員より会員企業の対応方法について代表して回答した。

最後に澤井大臣官房審議官より、各企業の消費者対応部門がその企業・商品の信用を最前線で支えている一方、コストセンターとしての責務も担っていることへの敬意、悪質クレーム対応での相談員のメンタルケアについては官民一体になって取り組んでいきたい旨と、約20年の歴史がある当交流会をぜひとも継続していきたいとのご挨拶をいただき、閉会となった。

木村 健一郎 (交流活動委員会/個人会員)

無断転載・転用禁止