

2023年4月17日 ACAP

## 主婦連合会との交流会報告



主婦連合会河村会長



ACAP 坂倉専務理事



活発な意見交換が行われた



ACAP 村井理事長



3月29日（水）、主婦連合会（以下、主婦連）とACAPの交流会を開催した。主婦連からは河村会長、平野副会長、有田常任幹事、木村事務局長ほか全14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、オンライン傍聴者も含め21名が参加した。

東交流活動委員長の司会進行のもと、ACAP村井理事長の開会挨拶、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おこなった。

ACAPは坂倉専務理事より、ACAPの活動事例紹介や、2021年に実施した「企業における消費者対応体制に関する実態調査」結果をもとに、「お客様の声の受付方法でAIを活用する企業が増加するなど、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。また、高齢のお客様対応に向けた研修やマニュアル作成に取り組んでいる。」など、多様な消費者対応の現状を報告した。

主婦連からは河村会長が、1948年の団体設立から近年の標準化の推進活動までの歴史や、創設者（奥むめお氏）が生活省の設置を要望した50年後に消費者庁が創設される等の興味深いエピソードをご紹介いただいた。続いて有田常任幹事よりリコール社告JISができた理由について、山根常任幹事より「食は命の元」の考えからの課題として、ゲノム編集食品、バイオテクノロジー食品、また、食品のインターネット販売の増加といった時代性に即した課題を紹介いただいた。また、各部長等からデジタル社会、個人情報、衣料の新素材やオーガニック表示、安全な住環境による暮らし、SDGs、エネルギー問題に至るまで、多岐にわたり現代の問題をいち早くキャッチして様々な機関と連携・提言していることが説明された。

質疑応答とフリーディスカッションでは、主婦連の皆さまから、消費者志向経営活動表彰の具体的な活動事例について、また、若年者から高齢者までの幅広い消費者への効果的な対応窓口の設置、消費者教育活動としての大学生向け講義での反応、生命保険と損害保険における消費者責任度合の難しさ、など多岐にわたる質問がなされた。ACAPからはインターネット販売サイト（プラットフォーム）などで注意喚起したい事項について、関係する行政の集約窓口があれば消費者にとっても分かり易い、などの意見もあり、活発なディスカッションがなされた。

最後に主婦連の平野副会長より、「今回の交流会は互いの活動一端を垣間見ることができ、大変有意義な機会となった。次回は具体的なテーマ設定などにより更なる交流を深めていきましょう。」との挨拶があり、盛況のなか閉会となった。

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