

## 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  
保木口理事

国民生活センター  
岩崎相談情報部課長

活発なグループディスカッションが行われた

ACAP村井理事長

ACAP齊木専務理事



2023年6月20日（火）国民生活センター（相談情報部）とACAPとの交流会が開催された。今年3年ぶりに集合形式で開催し、一部オンライン配信も行った。

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26名、ACAPからは村井理事長をはじめ29名が会場参加、21名がオンライン視聴した。

議事進行は、木村交流活動副委員長。前半、国民生活センターの保木口理事から開会挨拶ののち、岩崎相談情報部相談第1課長より、国民生活センターの活動報告として相談概況を説明頂いた。成年年齢引き下げによる若者の消費者トラブル相談の傾向として「儲け話」と「美容関連」がキーワードとなりトラブルが起きている。若者にむけた啓発動画の配信など注意喚起を行っているとの説明があった。また今年から消費者による自己解決を支援するため、消費者トラブルFAQサイトを開設したとの報告があった。その後、ACAP会員企業から国民生活センターへの事前質問についても回答頂いた。

ACAPからは齊木専務理事より、企業の消費者対応部門の実態として「消費者志向経営」に関するアンケート調査の結果、ACAP研究所での研究内容についての紹介を行った。また、厚生労働省「カスタマーハラスメント企業対策マニュアル」に対応したACAP編纂の「悪質クレーム」対応実務マニュアルに関する報告も行った。その後、国民生活センターからの事前質問としていただいていた最近の相談事案への対応について、金融での投資型商品のトラブル防止の取組、多様化するデジタル宣伝広告へのトラブル対応等についてACAP会員の第一フロンティア生命、損保ジャパン、コーセーから事例を紹介した。

後半は会場参加者および国民生活センター相談員によるグループディスカッションを、交流活動委員のファシリテートのもと運営。会員企業参加者と国民生活センター相談員とが率直に意見交換を交わすことにより、相談現場の実態と企業の対応について理解が深まったことは大きな成果であった。

締めくくりに、各グループのまとめをファシリテーターが発表し全体共有をはかった。

最後にACAP村井理事長より「今回は活発なディスカッションにより、国民生活センター・企業それぞれどのような対応しているかだけでなく、お互いの背景を知ることができた。今後も双方への理解を深め関係性を高めることが、消費生活社会の健全化につながることを改めて感じた。」との閉会挨拶があり、交流会は盛会のうちに終了した。

東 仁美（交流活動委員／積水化学工業）

無断転載・転用禁止