

第10回「消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会」を開催



ACAP 村井理事長



活発な意見交換が行われた



消費者庁
新井ゆたか長官



消費者庁
吉岡秀弥次長



2023年10月4日、第10回「消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会」が、コロナ禍を経て約4年ぶりに、明治安田ホール丸の内（東京都千代田区）で開催され、消費者庁より20名、ACAPの会員企業役員14名、陪席者・関係者を含む合計70名が参加した。

冒頭、村井理事長から「2020年に創立40周年を迎えたACAPにとってこの懇談会はより高い信頼関係の構築に非常に大きな意味を持つもの。消費者と企業の信頼関係の構築と消費者志向経営の推進に活かしたい」との挨拶があった。

続いて、新井ゆたか長官から「消費者庁は全国の消費者から寄せられる消費生活相談を政策に活かし、企業はお客様の声を経営に活かし、それが消費者志向経営に結びついている。企業も消費者庁も、意見を吸い上げて活かしていくという視点は同じ」と挨拶があった。藤本武士政策立案総括審議官からは、「消費者庁の最近の取組等について」として、消費者法の再編・拡充にあたっての「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会における議論の整理」、確約手続の導入や新たな表示規制に関する「改正景品表示法・ステルスマーケティング告示の施行」、その他「公益通報者保護法に関する消費者庁の対応」等について説明があった。

この後、ACAP会員企業役員から各社の「消費者志向の取り組み」が紹介された後、エンカル消費、認知機能が低下した高齢者への支援、各社（日本）の消費者志向経営取組のスタンダード化とグローバル展開、カスタマーハラスメント、デジタルやAIの活用など、多岐にわたる話題で、消費者庁と会員企業間で活発な意見交換が行われた。最後に吉岡秀弥次長より「消費者のニーズや課題に応えるために企業がさまざまな取り組みをされていることを実感した」とのご感想をいただき、懇談会が閉会した。

懇談会閉会後は、会場ホワイエで開催された懇親交流会へと場を移し、明治安田生命保険植田剛生常務取締役による乾杯のご発声ののち、会員企業同士や消費者庁と会員企業との間で、にぎやかで活発な情報交換や交流が行われた。4年ぶりの対面かつ立食での懇親交流会は、盛会のうちに終了となった。

片岡 康子(交流活動委員／楽天グループ株式会社)

無断転載・転用禁止