

日本消費者協会との交流会報告



日本消費者協会
橋本専務理事

日本消費者協会
村理事長

活発に意見交換が行われた

ACAP 齊木専務理事

日本消費者協会
田中事務局長



2月5日（月）東京では珍しい雪の中、一般財団法人日本消費者協会（以下、日消協）とACAPの交流会が開催された。日消協からは村理事長、橋本専務理事、田中事務局長、佐藤消費者相談室主任、伊藤事業担当課長の5名、ACAPからは村井理事長、齊木専務理事、交流活動委員、オンラインを含め50名が参加した。

田中交流活動委員の司会のもと、村井理事長による開会挨拶に続き、日消協の事業活動について橋本専務理事より報告が行われた。ACAPの発足よりも以前の1961年、財団法人日本消費者協会として活動が開始されて今日に至る。事業概要は、研修事業（消費生活コンサルタント育成講座、消費生活相談員向け研修等）、受託事業（市民講座、消費生活相談員担い手確保等）、検定事業（消費者力検定）を柱に消費者、事業者、行政の3者のかかわりに関与している。また、東京経済大学教授（消費者法）・弁護士でもある村理事長からは、現在社会問題化している事案について、健全化に取り組まれていることについての話があった。

田中事務局長からは、消費者力検定の報告があった。検定は企業向け、学校向けにも行われており、消費者志向の教育、消費生活アドバイザー試験の準備、人材育成の一環、消費者関連知識のブラッシュアップ等に活用されているとの説明がされた。太陽生命保険勤務の会員からは、実際に消費者関連教育の一環で検定を実施、配属者への初期教育に役立っていることが報告された。

ACAPからは齊木専務理事より、消費者志向経営トップセミナー、消費者志向経営活動表彰等の消費者志向経営の推進活動、ISO10002の普及・支援活動、社会問題となっている悪質クレーム・カスハラ等に関する情報発信（書籍・出版活動）、会員企業間活動の紹介（自主研、研修等）、その他、ACAP研究所のグローバル・メディア情報研究会、高齢者対応研究会、CXイノベーション研究会の取り組みを紹介した。

休憩を挟み、後半は、木村交流活動副委員長の司会進行のもと、意見交換を行った。ACAPからは、高校生向け消費者力検定についての質問があり、日消協の田中事務局長から「簡易版テキストを基に勉強してもらいクラス単位等で受験を実施している」との回答があった。日消協からは、ACAPの事業者相談事業について、カスハラ対策・難クレームや長時間対応事例についての取り組み、高齢者対応の中で困っていること、高齢者専用ダイヤルを設置しているACAP加盟企業の取り組みについて質問が続き、活発な質疑応答の時間となった。

閉会の挨拶は村理事長から「日本消費者協会の活動を理解いただき感謝、これを機に今後の交流に期待したい。」との挨拶があり盛況のもと交流会の幕を閉じた。

岡村 純（交流活動委員/日清ファルマ）

無断転載・転用禁止

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)