

## 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  
相談情報部岩崎課長



ACAP齊木専務理事



グループに分かれ活発なディスカッションが  
行われた



2024年6月25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。交流会は、昨年と同様に集合形式とオンライン配信の同時開催で行い、オンライン参加者は第1部のみを視聴する形をとった。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23名、ACAPからは坂田理事長をはじめ33名が会場参加、22名がオンライン視聴した。

議事進行は、第1部を東交流活動委員、第2部を木村交流活動副委員長が行った。国民生活センター保木口理事は開会挨拶において、国民生活センターの課題として、①昨今の社会環境の変化に応じた消費者トラブルへの対応 ②情報発信の強化充実 ③国民生活センター法の一部改正に伴う適格消費者団体の関連業務強化や事業者名公表の根拠規定の導入への積極的な対応などの3つを挙げた。具体例としては、海外業者のネット通販における商品の未着や、購入した商品が模倣品であるといった対応困難な事例が多いことから、注意すべきサイトを消費者へ注意喚起していく等のお話をいただいた。

次に、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、若者向けにSNSを活用した情報発信と高齢者層向けに地域のコミュニティで活用してもらうことを意識した情報提供の実施。また、能登半島地震のような大きな災害が起きた時に特別に相談窓口を設置し、消費者からの相談を受け付ける等の新たな取り組みが紹介された。更には、消費者自身で自己解決できるような情報提供を行う消費者トラブルFAQの整備や、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一般的な事例に基づいて回答頂いた。

続いて、ACAP齊木専務理事より、「カスタマーハラスメントに関する最新情報」を中心にACAPの活動全般について説明を行った。各企業の事例報告として、楽天の片岡交流活動委員より「ECモールを騙った消費者誤認案件への対応等」、パナソニックGS統括室の中倉様より「スマート家電等への対応課題」を発表した。

第2部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坂田理事長より、国民生活センター・事業者それぞれが活発に意見交換され、お互いの理解が深まった。今後も双方の信頼関係を築き、お互いが同じ目標に向かって高めあうことが大事であるとの閉会挨拶があり、交流会は盛会のうちに終了した。

川口 敏行（交流活動委員／アレフ）

無断転載・転用禁止