

第11回「消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会」を開催



坂田理事長のご挨拶



各社の消費者志向の取り組みを報告



新井長官のご挨拶



2024年10月2日、第11回「消費者庁幹部とACAP会員企業役員との懇談会」が、昨年に続き明治安田生命ホール丸の内（東京都千代田区）で開催され、消費者庁より幹部17名、ACAP会員企業役員が18名、それぞれの随行者等を含む合計77名が参加した。

冒頭、坂田理事長から「ACAPは環境変化に対応した消費者関連部門の新たな価値創造に取り組んでおり、この取り組みを正しい方向に進めるには、企業の消費者対応部門の立ち位置、すなわち「現在地」を知ることが重要。会員企業を対象とした調査ではお客様の声が集まる消費者対応部門が企業価値の好循環に欠かせない重要な役割を担っていることを示す結果も出ている」との挨拶があった。

続いて、新井ゆたか消費者庁長官から「お客様の声を消費者対応部門が汲み取り、お客様と共に作り上げる視点が重要。世界的にエシカル消費やグリーン志向の推進が求められており、日本の消費者の意識向上が課題なので協力をお願いしたい」と挨拶があった。藤本武士政策立案総括審議官からは、消費者法制度のパラダイムシフトや公益通報者保護制度の見直しに関する検討の状況、カスタマーハラスメント関連の取り組みや食品衛生基準行政の移管等、消費者庁の取り組みや検討事項等について説明があった。

また、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、消費者庁の取り組みや会員企業の取り組みに関して、グリーン志向、食品衛生基準、カスタマーハラスメントに関する法制度の在り方などについて、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から「ACAP会員企業の素晴らしい取り組みを消費者や社会に向けてさらに発信していただきたい。消費者志向経営において消費者の生の声を聞く消費者対応部門の役割は極めて重要である」と挨拶（浪越祐介参事官による代読）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名刺交換会へと場を移し、にぎやかで活発な情報交換や交流が行われた。

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

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)