

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



相談員の方々と交えた
ディスカッションの様子



ACAP 坂田理事長



2025年6月9日（月）国民生活センター（相談情報部）とACAPとの交流会が今年も開催された。今回の交流会は集合形式とオンライン配信の同時開催で行った。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などから33名、ACAPからは坂田理事長をはじめ32名会場参加、20名がオンライン参加となった。

進行は、第1部を西交流活動委員、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で最近の消費相談の課題で取り組んでいることとして、最重要課題は「消費者相談のDX化」で相談システム及び分析方法を構築し2026年秋には稼働予定であること。「国際化」においては越境消費者センター(CCJ)で海外15機関と連携し問題解決を実施。訪日観光客向けのホットラインでは、7か国語に対応し3者間通話で母国語を用いた相談対応をしていること等の説明があった。

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、国民生活センター情報相談部第1課～第3課のそれぞれの業務内容の説明の中で、「現在は訪日観光客への相談対応なども実施し、全体で年間約2万件超の消費生活相談を受けている。特に力を入れているのは消費者に向けた注意喚起で、SNSの画面上でわかりやすくするなど、届けたい層（若者や高齢者）それぞれに向けて発信方法を工夫している」等の事例が紹介された。最後にACAP会員企業から国民生活センターへの事前質問（デジタル化についての問い合わせ内容等など）についても丁寧な回答があった。

続いて、ACAP齊木専務理事より、「企業の消費者対応部門の実態」として、ACAPで実施した消費者対応の実態調査結果を元に、企業での相談業務の状況やカスタマーハラスメント対応に関する動向について説明を行った。各企業の事例報告は、ユニ・チャームの田中氏から「お客様対応のDX化・省人化による対応の変化、課題」、サラヤの新川氏から「生成AIの社内活用について」と題して発表を行った。

第2部は会場・オンライン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で、今回も相談現場の実態と企業の対応について更に理解が深まった。

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り、講評として小林

相談情報部長より、「本日のテーマ AI/DX 化は相談員も戸惑い、消費者も戸惑っているタイミングであり、同じ悩みを持つ同志ということで今後も対話を続けていきたい」とまとめていただいた。ACAP 側からは坂田理事長より、「今後、消費者とのコミュニケーションのあり方はますます変化していく。その中で、行政・企業は新しい課題に取り組み、課題解決に向けて情報を共有し、更に前進した取り組みにつなげていきたい。」との閉会挨拶で締めくくった。

東 仁美（交流活動委員会／積水化学工業）

無断転載・転用禁止

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)