

経済産業省消費者相談室との交流会報告



ACAP 参加者



会場の様子



経済産業省消費者相談室参加者



2025 年 9 月 25 日（木）経済産業省消費者相談室と ACAP との交流会が開催された。今回は経済産業省会議室から実況オンライン（Teams）形式で開催した。経済産業省からは商務・サービスグループ 商取引・消費経済政策課 乃田課長、消費者相談室 鈴木室長補佐を含む 9 名、関東経済産業局から産業部 消費経済課 今井課長補佐 1 名、ACAP からは坂田理事長、齊木専務理事、交流活動委員、事務局の 17 名が会場にて議事進行したものを、実況オンラインで 82 名が視聴した。

進行は、東交流活動委員が行った。坂田理事長は開会挨拶でリアルな声を知ることが課題であり、3つの目的として経済産業省消費者相談室に寄せられる最新の相談・声を知る、特定商取引法等の所管法令について理解を深める、カスタマーハラスメントについての情報交換を行うなどの話があった。

はじめに、鈴木室長補佐より、「令和 6 年度の消費者相談報告書（概要）」を報告いただいた。消費者相談全体としての相談件数は、前年度に比べ 2.3%減少、内訳でみると「特定商取引法関係」が 7 割を占める。属性別では個人と消費生活センター等からの相談がほぼ半々の割合。年代別では契約者は 70 代以上、相談者は 50 代が最も多かった。事項別では、割賦販売法では不正利用・身に覚えのない請求に関する相談が最多、特定商取引法では通信販売に関する相談が前年に比べ 2 桁の増加、相談内容としては解約関係の相談が最多であった等の説明をいただいた。

次に関東経済産業局 今井課長補佐より、「令和 6 年度の消費者相談について」を報告いただいた。相談件数等に加え、点検商法、レスキュー商法、定期購入に関するトラブル等の説明をいただいた。

続いて ACAP 齊木専務理事から「カスタマーハラスメント法制化に向けた動き」についての紹介と、それに関する事前質問への回答、「カスタマーハラスメント従業員周知に向けた取り組み」事例として、会員企業のセブンイレブン・ジャパン加藤氏、オリエンタルランド原氏、アレフ川口氏の 3 名から発表があった。

ACAP 側からの事前質問に対しては経済産業省の鈴木室長補佐より、経済産業省からの事前質問に対してはジャックス辻氏、楽天片岡氏などから取り組みや対応について回答した。

最後に、経済産業省 乃田課長より、「現場の声を聴き企業は難しい対応しているのがよく分かった。健全な取引を行う企業と消費者との円滑な取引の推進と悪質企業の排除に向け取り組みが必要。有意義な時間となった。」との閉会挨拶で締めくくった。

上原 亜由美（交流活動委員会／日本生命保険）

無断転載・転用禁止

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)