

内閣府消費者委員会との交流会 報告

- ◆ 日 時 2026年3月9日(月) 15:00 ~ 17:00
- ◆ 参加人数 会場 34 名、WEB41 名
- ◆ 場 所 太陽生命日本橋ビル



第 1 部	
テーマ	消費者委員会の活動、建議・提言等の事例紹介
講師	内閣府消費者委員会事務局 事務局長 小林 真一郎氏
内容	消費者委員会とは消費者庁だけでなく関係省庁の消費者行政全般に対して目配りを行っている独立した第三者機関としてご説明いただいた。デジタル・AI 等の昨今の新たなサービスに対しても消費者保護の観点を入れて審議・提言をしている事例のご紹介もいただいた。

第 1 部	
テーマ	ACAP の活動紹介、会員企業の取り組み
講師	ACAP 専務理事 齊木 茂人
内容	ACAP は消費者志向経営の促進と行政と事業者と消費者の 3 者の架け橋として活動していることを説明。時代の変化に合わせた AI の活用や高齢化への進展への対応や、CX・EX の事例に基づいた研究会活動や各事業者のデジタル化の実情(会員企業アンケート)等を紹介した。

第 2 部	
テーマ	パネルディスカッション形式の質疑応答/事前質問への回答/意見交換
パネラー	鹿野 菜穂子/内閣府消費者委員会 委員長 小林 真一郎/内閣府消費者委員会事務局 事務局長 齊木 茂人/ACAP 専務理事 坂田 祥治/ACAP 理事長
内容	消費者委員会の審議テーマのプロセスについて質問と説明をいただいた。直近

では AI 技術が広がるにつれて、消費者トラブルを未然に防ぐ対策も今から議論していく必要性を消費者委員会及び ACAP 側でも確認した。

所 感

事業者として漠然と知っているだけだった消費者委員会の理解が深まった。また、ACAP と消費者委員会の組織的交流を行うことで、行政に広く提言できる可能性を感じた。消費者問題を観察し、消費者からの声を傾聴し、共に安心安全な市場を作っていきたい。

参加者の声（アンケートからの抜粋）

- ・消費者委員会の存在も知らなかった。活動内容がわかり、良かったです。ACAP としても今後交流を深めるべきと感じました。
- ・消費者対応の役割の変遷の説明は、今までの ACAP 活動の流れも含めて分かり易く理解できました。「お客さまの一番身近な事業者団体」という言葉が印象的でした。
- ・パネルディスカッションは時間が足りなかったが台本通りではないディスカッションにワクワクしました。これが本質と思います。