

国民生活センター相談情報部と ACAP の交流会 報告

- ◆ 日 時 2026年6月5日(金) 15:30 ~ 17:30
- ◆ 参加人数 会場：国民生活センター 27名、ACAP 38名 オンライン：ACAP 40名
- ◆ 場 所 独立行政法人国民生活センター東京事務所&オンライン参加



テーマ	開会宣言
ご挨拶	国民生活センター 保木口知子理事
内 容	「カスタマーハラスメント」と「AI 活用」がセンターにおいても重要なテーマであり、ACAP 会員企業との交流への期待と今年 9 月稼働予定の「消費生活相談の DX 化」の準備状況が共有された。

テーマ	令和 7 年度国民生活センター活動報告
発 表	国民生活センター (相談情報部)岩崎相談第一課長
内 容	SNS や動画広告を利用した詐欺まがいの勧誘、高齢者を狙ったリースバック契約、代金引換を悪用した通販トラブルなど、相談事例が紹介され、あわせて ACAP からの事前質問への回答が行われた。

テーマ	カスタマーハラスメント法制化に向けた動き
発 表	ACAP 専務理事 齊木茂人
内 容	カスタマーハラスメントを考える前提として、消費者には「消費者の権利」、事業者には「責務」が定められていることを確認するとともに、お客様の声をサービス改善や商品開発、経営活動に活かしていくことの重要性について共有した。また、カスタマーハラスメントを判断する際の 4 つの視点をもとに考え方を整理し、改正労働施策総合推進法への対応として、事業者が取り組むべき対策や留意事項について理解を深めた。

テーマ	AI 活用のために具体的に何に取り組むべきか
発表	楽天グループ株式会社 片岡康子
内容	交流会応募時のアンケート結果を共有した。AI 活用で優先的に解決したい課題として「音声認識・応対要約」や「VOC 分析」への期待が半数以上を占めた一方、導入・活用における課題として「コスト」と「ROI」が約 9 割を占めた。また、AI 導入状況については、導入意欲はあるものの未導入の企業が約 75%を占めていることを確認し、実際に導入している楽天グループの AI 活用の現状や効果、課題について共有した。

テーマ	国民生活センター相談員と ACAP 参加者とのグループディスカッション
内容	第 2 部では、会場・オンライン参加者および国民生活センター相談員が、「カスタマーハラスメント」と「AI 活用」をテーマにグループディスカッションを実施した。担当委員のファシリテートのもと、センターの相談現場での疑問と企業等の実情を双方向での活発な意見交換により理解を深める機会となった。最後に各グループの議論内容をファシリテーターが発表し、全体共有した。

参加者の声（アンケートからの抜粋）	
<ul style="list-style-type: none"> ● 行政機関としての視点や取り組み内容をディスカッションの場でも直接伺うことができ、大変有意義でした。企業と行政が共通の課題意識を持ちながら消費者対応に取り組むことの重要性を感じました。 ● カスハラ対応等、繰り返し語っていただくことでこちらの腹落ちが進みます。 ● 国センの職員さんたちとテーブルを囲み、消費者目線のご意見を聞くことができたのは、とても新鮮でした。 	

所感	
<p>ACAP と国民生活センターとの交流会は、今回で 11 回目を迎え、共通課題への理解を一層深める場へと発展してきている。限られた時間の中で双方が課題認識を提示し、それを聴講した参加者が各々の立場や視点から意見交換を行うことで、実質的かつ有益な気づきが得られる機会となっている。また、平時においては立場の異なる事業者と、消費者行政を支える独立行政法人が、同じ目線と目的のもとで議論できる場が継続的に設けられていることは、極めて意義深い。</p>	

会員・交流委員会

無断転載・転用禁止

©the Association of Consumer Affairs Professionals (ACAP)