

# 東北で初開催「ACAP 消費者関連セミナー in 仙台」 消費者重視の経営と健全な消費者市民社会の実現を考える

7月10日、東北地方では初の主催セミナーとなる「ACAP 消費者関連セミナー in 仙台」を東京エレクトロンホール宮城(仙台市青葉区)で開催した。同セミナーは昨年11月開催の札幌に続いて2回目となる。

セミナーでは、クレーム対応の講演やクレーマーとの交渉、裁判を日常的に手掛けているフロンティア法律事務所の松田恭子弁護士と消費者庁の阿南長官にご講演をいただいた。また、講演後には、全国消費生活相談員協会の菅美千世元理事長、佐分理理事長も加わり、パネルディスカッションを実施した。当日は行政、消費者団体、事業者、ACAP 関係者など90名が出席した。

佐分理理事長の開会あいさつ後、来賓を代表して仙台市市民局市民プロジェクト推進担当の白川由利枝局長より「消費者教育には事業者の協力が不可欠である。このセミナーを消費者市民社会に踏み出せるヒントをいただく機会としたい」とごあいさつをいただいた。

## 講演Ⅰ 「適切な消費者対応のための法的知識と応用 ～消費者と企業のリスクコミュニケーション～」

松田弁護士より会社の財産ともいえる消費者からの通常のクレームと、組織として断固たる対応を取らなければならない悪質クレームとの分類方法、対処方法を法的観点から説明いただいた。



クレームの法的対応について  
解説する松田弁護士

松田弁護士はクレームを「要求行為に苦情・文句・抗議などの不満足感情が加わったもの」と定義。クレームの峻別に当たっては、「要求内容に法的根拠はあるか、不当もしくは過大ではないか、要求行為が違法・不当かにより悪質クレームか否かを見極める。クレーム対応は初期

対応が勝負を決める。対応者は要求の真意を正確につかむこと。それを基に組織として具体的な対応策を講じていくことが求められる。やむを得ない例外的な対応も相手の要求が第三者からみておかしいといった範囲までは譲歩せず、了承しない場合は無理をせず速やかに法的対応に移行すること」と解説された。「会社のためにならない悪質クレームは切り捨てていく」という言葉には力強さがあり、歯切れのよい口調で、事例を用いた説明は分かりやすく、貴重なアドバイスとなった。

## 講演Ⅱ 「消費者行政の現状と消費者庁の目指す 消費者市民社会の今後」

阿南長官が消費者庁創設以後、制定・整備された法律と制度、製品事故への対応、各地で実施した意

見交換会等について具体的な取り組みを解説された。

「昨今、消費者問題が拡大・複雑化していく中で、消費者庁では消費者の不安を払拭し、安全・安心を確保するための『消費者安心戦略』を積極的に推進している。直近では健康食品の安全性確保のための機能性表示について検討委員会で検討している。一方、消費者教育・啓発の推進にも取り組み、地方公共団体との連携を強めているが、消費者教育を浸透させるには事業者・事業者団体の積極的な協力も重要」と説明された。「消費者市民社会を構築することは『安全・安心な市場』、『良質な市場』を実現するための道であり、消費者と事業者にとっても長期的な利益をもたらす唯一の道である」との結びの言葉に、両者の連携の重要性をあらためて認識した。



消費者市民社会が良質な市場を  
形成すると語る阿南長官

前述の講演を受け、事業者が消費者志向経営に求められることや消費者の自立と各主体の連携等についてパネルディスカッションを行った。消費者と事業者の関係、両者の役割、行動の在り方などについて各氏より意見が出された。最後に健全で安全・安心な消費社会を実現するためのキーワードとして、「出会い交流の場づくり」、「プライド」、「消費者の権利・的確な情報提供」、「三方良し」が各氏から提示され、セミナーを終了した。



「健全で安全・安心な消費社会の実現に向けて」をテーマにパネルディスカッションを実施(写真右から、パネリストの阿南長官、松田弁護士、菅元理事長、佐分理理事長。コーディネーターは清水事務局長)

## 活発な意見交換が行われた交流会

セミナー後に開催した交流会では、阿南長官や松田弁護士をはじめセミナー出席の行政、消費者団体、事業者、ACAP 関係者など57名が参加し、活発な意見交換が行われ、有意義な時間となった。

今回のセミナー、交流会を通して、ACAP の活動の一端を披露することができ、確実にその足跡を残すことができた。今後は行政、消費者団体、事業者の方々などと従来以上に連携を強直し、東北地方での ACAP の活動を定着させていくことを参加者全員で確認した。

文/会員活動委員会副委員長 高橋秀明(富士通)

## 深まる団体・行政との連携～交流活動委員会

交流活動委員会は ACAP の団体・行政の対外窓口として、ACAP の活動をご理解いただくと同時に、消費者関連団体として適宜、適切な関係を構築する役割を担っている。2012年、ACAP が公益社団法人となつてからの委員会活動は、従来にまして深化している。

全国消費生活相談員協会（以下、全相協）とは、下記の仙台での懇談会のほか、本部と当会理事の意見交換会を5月に開催した。国民生活センターや製品評価技術基盤機構（NITE）との意見交換会も開催している。

昨年11月に、日本経済団体連合会と経済広報センターとの共催により実施した「消費者志向経営トップセミナー」では消費者庁等後援の下、会員企業をはじめとする経営者層に向けて、ACAP についての理解を深めていただく機会となった。同セミナーは今年度の開催も予定されている。

行政との連携として、最近では消費者関連の新法制定、改正に合わせ、法案作成担当官を講師として招き、勉強会を実施している。6月には景品表示法の改正法案成立直後に、同庁担当官からの説明に加え、消費者団体の代表者による講演、そして同法にかかわる業種（食品、小売、通販）の交流活動委員、消費者庁、消費者団体の方によるパネルディスカッションを実施。行政、消費者、事業者とそれぞれ異なる立場からの意見が伺える ACAP ならではの勉強会となり、100名が受講された。

公益法人としての ACAP は、これまでの対消費者団体、対行政という交流の枠組みだけでなく、「ACAP」、



6月実施の景品表示法の勉強会でのパネルディスカッション

「消費者団体」、「行政」の社会を構成する三つのステークホルダーが同一のテーブルに着いて意見交換を行い、課題の共有と相互理解を深めていく交流活動



8月実施の経済産業省との交流会で開会あいさつをする中村委員長

ができるようになった。その一環として、昨年11月の札幌より、当会支部、地区部会のない地域においても、消費者関連セミナーと合わせて事業者・行政、消費者団体の交流会を開催し、お互いの情報交換と連携推進の場としている。秋には札幌（10月3日）、広島（12月3日）での ACAP 地域交流会も開催予定である。ACAP 諸先輩がこれまで積み上げてきた地道な活動が実を結び、公益法人 ACAP としての存在が社会に認められてきた証ではないかと思っている。これからも交流活動の幅を広げ、活動の深化を図っていく所存である。

文／交流活動委員長 中村 哲（日本生命保険）

### 全相協・ACAP「生活者懇談会 in 仙台」を開催

7月9日、全相協・ACAP「生活者懇談会 in 仙台」が仙台ビジネスホテルの会議室において開催された。

5月28日に開催した同協会本部との交流会に続く企画であり、お互いの活動報告や地域ならではの特性と消費者相談の事例、企業に対する意見等を伺い、さらに充実した団体活動につなげる主旨で開催した。

今回の交流会は、全相協の佐々木真知子東北支部長はじめ8名、消費者庁からは消費者政策課の浅田英克課長、経済産業省からは東北経済産業局産業部消費経済課の新井純課長、ACAP からは佐分正弘理事長はじめ15名の総勢25名が出席して行われた。

佐分理事長と佐々木東北支部長のあいさつで開会し、消費者庁、ACAP 会員企業、全相協のそれぞれがレクチャーした。

消費者庁の浅田課長からは、消費者白書より、「特集1. 食をめぐる消費者問題」、「特集2. 情報通信の発達と消費者意識の変化」についての解説があり、その後、最近の消費者問題の動向として、「電話勧誘販売」に関する

相談の増加、特に「健康食品の送り付け商法」や東京オリンピック開催に絡めた詐欺的投資勧誘に関するトラブルの増加が今後



消費者庁と東北経済産業局の課長も同席

予想されるため、注意喚起が必要との説明があった。

続いて、宮城県の ACAP 会員企業であるコープ東北サンネットの須崎会員が「みやぎ生協の組合員対応」について、アイリスオーヤマの大西会員からは「お客様対応と強力ハイブリッド加湿器リコールに至る経緯」について説明があった。また、佐々木東北支部長からは「東北の消費生活相談状況」について報告があった。

続いて参加者全員でフリーディスカッションを行った。全相協のメンバーからは、日ごろの相談対応業務から得たさまざまな消費者トラブルの報告があり、それぞれの課題に対して、活発な意見が交わされ、白熱した大変有意義な交流会となった。

文／交流活動委員会 新美秀男（本田技研工業）

# 西日本支部 名古屋例会 板東長官をお迎えし盛大に開催

10月24日、名古屋市国際センタービルにおいて、ACAP 西日本支部名古屋例会が開催された。当日は天候にも恵まれ、会員をはじめ、未加入企業、招待者等111名の出席者を迎えることができた。佐分理事長の開会あいさつの後、島谷西日本支部長が「ACAP から活動の輪を広げていきたい」と抱負を述べられた。



熱心に聞き入る参加者で埋め尽くされた例会会場

## テーマ別に ACAP の活動を説明

清水事務局長は ACAP の紹介と活動報告を行った。最近のトピックスのほか、下記の三つのテーマに分けて詳細な説明を行った。

### テーマ1 「消費者志向の企業を目指して」

- ・例会、研修会、自主研究会、施設見学会など。

### テーマ2 「消費者とともに」

- ・ホームページを活用した消費者関連情報の積極提供、消費者啓発資料の配布、出前講座・講師派遣、ACAP 消費者啓発資料常設展示コーナーの設置、消費者問題に関する「わたしの提言」の募集など。

### テーマ3 「消費者・行政と企業のかげ橋として」

- ・行政や消費者関連団体・外部団体との交流、意見・情報交換会などの積極的な開催など。

最後に、会員には「ACAP をもっと利用し尽くしてください」。会員以外には「仲間になって一緒に活動しましょう」。行政・消費者団体・学校関係の方には「一緒に輪を広げたい」との思いを伝えて締めくくった。

## 出席者の交流を深める名刺交換会

ACAP 活動報告の後には、例会では恒例の名刺交換会を行った。15分間という短い時間ではあったが、業種にとらわれず、出席者の交流を深めることができた。

## お客様の声を活かした改善活動～サントリー

講演Iでは、サントリービジネスエキスパート株式会社お客様リレーション本部部長(企画担当)の木村健一郎氏が、「サントリーのお客様の声を活かした改善活動」と題して、お客様の声をどのように社内でも分析し、経営に活かしているかを講演された。

「すべての従業員がお客様の視点で行動する企業風土の醸成を目指す『お客様視点プロジェクト』を継続実施し、お客様の“生の声”に触れる機会を設けている。ま

た、VOC 活動としてお客様の声を分析する際、お客様センターに直接いただく声に加え、ソーシャルネットワーク(ツイッターなど)上の“つぶやき”やブログのコメントを分析することで、お客様のよりリアルな生活実態や行動がウォッチでき、そこからの“気づき”も深まり、改善活動につながりやすくなった」という興味深いお話をいただいた。



お客様の声を活かした改善事例を  
解説する木村氏

## 消費者行政の最近の動き～消費者庁

講演IIでは、消費者庁長官の板東久美子氏にご講演いただいた。子どものころ名古屋に6年間住んでいたとの話に会場は一気に和やかになり、その後、「消費者行政の最近の動き」について説明が行われた。

消費者問題の現状として、食品表示偽装問題、情報通信の発達によるトラブルの増加、消費生活相談件数が増加傾向にあることなどをご説明いただいた。また、景品表示法の改正、食品表示法、消費者裁判手続特例法の制定、消費者安全法の改正という、最新の情報について丁寧にご解説いただいた。また、消費者教育推進の現状と課題、地方消費者行政の強化への取り組みなども説明された。特に地方消費者行政では、どこに住んでいても質の高い相談が受けられる地域体制を整備できるように、相談窓口未設置の自治体を解消し、消費生活相談員の研修参加率を向上させるという目標を立てていることなどを紹介していただいた。長官自ら熱く語っていただき、参加者一同熱心に聞き入った。



最近の消費者行政の動について  
説明する板東長官

## 懇親を深めた交流会

引き続き、交流会には板東長官をはじめ、行政、教育機関、消費者団体、未加入企業の方など64名が参加された。農林水産省東海農政局消費・安全部の山崎喜市次長の乾杯の発声で始まり、来場者が積極的に名刺交換や情報交換を行うなど、交流を深めるきっかけとなり、大盛況のうちに終了した。

文/西日本支部中部地区部会 宮地彩佳(東海漬物)