

「消費者志向経営の推進」をテーマに 第11回西日本支部福岡例会を開催

6月12日、福岡県中小企業振興センターにおいて、会員55名、行政・団体21名、未加入企業22名の計98名が参加して、今回で11回目となる2015年度ACAP西日本支部福岡例会が盛大に開催された。

長谷川専務理事のあいさつで始まり、九州地区自主研究会の本山リーダーによる部会活動紹介に続き、株式会社ANAケータリングサービス取締役の小林義己氏と消費者庁の河津司審議官の講演後、パネルディスカッションが行われた。また、会場内において「消費者の声を活かした製品展示」も行い、会場の雰囲気盛り上げた。

講演I「お客様の声に徹底してこだわる ～ANAの考えるCS推進～」

小林氏は冒頭、実際にあったANAグループのお客様対応に基づく内容で構成されたDVDを上映された。亡くなられたご婦人の分まで機内食を提供した話、結婚を決めたばかりのカップルをスタッフで祝福した話など、とても感動する内容で、あらためて「お客様満足」とは何かを考えさせられた。



「お客様の声に徹底してこだわる」と語る小林氏

ANAグループの企業理念の行動指針には、「安全」の次に「お客様視点」を掲げられ、プロダクトアウト（供給者の論理）の徹底的な排除が必要と考えている。顧客満足度調査で、ロイヤリティ（再利用意向）についての質問に「非常によい（次回もぜひ利用したい）」と回答した方は約78%で、「ややよい」と回答した方の約4倍だったとのこと。利用したお客様のロイヤリティの高さが分かる結果である。

また、興味深かったのは、社内で「褒めあう仕組み」が確立されていること。小林氏は「お客様からの投書は社内イントラネットで常に共有・閲覧することができる。それをきっかけにさらに新しいアイデアが生まれる」、「お客様の声に徹底してこだわる」課題解決サイクルのPDCAが確実に機能してこそ、継続した改善がなされる」と説明された。

ANAグループでは、CS向上の先に「会社」、「お客様」、「自分自身」の三者の幸せがあるという考えを社員で共有し、部署間の垣根を超えグループ全体でCS推進に真摯に取り組んでいる。あらためて企業としてお客様に何ができるのか考えさせられる、大変感銘を受けた講演であった。

講演II「消費者政策の進捗と事業者に見るべきこと」

河津審議官は、消費者庁が取り組む消費者政策、景品表示法の改正のポイント、消費者志向経営と内部

統制・リスク管理など、いま企業が何をすべきかについて大変分かりやすく解説された。

前半では景品表示法について、主な違反事例や法律改正で導入された表示管理体制強化と課徴金制度について説明された。後半では、最近の企業不祥事に関する第三者委員会報告書も引用しながら、「ルールを守ること、効率的に物事を進めることは当たり前のことだが、実行するのは容易ではなく、組織全体として知恵や工夫が必要である。言葉の印象は厳めしいかもしれないが、“内部統制”の語の意味するところはその知恵や工夫のことである」、「その上で、リスク管理やガバナンスのレベルでも、消費者重視の経営すなわち消費者志向経営の実践が不可欠である」と熱く語られた。消費者志向経営の進展に向け、企業が何をすべきか、参加者の理解がさらに深まったと感じた。

パネルディスカッション「企業の消費者志向経営の推進」

行政、消費者団体、企業、ACAPのそれぞれの立場から活発な意見交換を行った。消費者志向経営は企業が消費者の声を活かすことであり、企業の情報開示の必要性、企業と消費者との信頼関係等が重要であるなど、各氏から貴重な意見が出された。企業の消費者志向経営の推進に必要なことを考える大変興味深いディスカッションであった。最後にパネリストが一言ずつキーワードを発表し、島谷西日本支部長のあいさつをもってパネルディスカッションを終えた。



写真左からコーディネーターの島谷西日本支部長、パネリストの河津審議官、小林氏（ANAケータリングサービス）、愛知ゆみ氏（NACS九州支部長）、久保田一博ACAP会員（高橋酒造）、長谷川専務理事

和やかな雰囲気の中、情報交換が行われた交流会

例会後には52名が参加し、交流会を開催した。参加者同士、講師、パネリストと盛んに交流がなされ、にぎやかな会となった。

今回の例会、交流会で得たものを今後の九州地区部会の活動に活かしていきたい。

文／西日本支部九州地区部会
池田光次郎（やまやコミュニケーションズ）

消費者教育をテーマに、消費者関連の4団体 ACAP、ヒープ、NACS、全相協で合同例会を開催



2014年11月28日、OMMビル（大阪市中央区）において実施した11月大阪例会は、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会西日本支部（現・日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会、以下NACS）、全国消費生活相談員協会関西支部（以下全相協）、日本ヒープ協議会関西支部（以下ヒープ）、ACAP西日本支部の消費者関連4団体の合同例会として開催された。

関西地区に支部を持つ4団体は、2010年5月に1回目の情報交換会を開き、立場こそ異なるがそれぞれの団体が有する知見・経験を活かし消費者に向けた有益な情報発信が社会への責任であることを確認した。以後、定期的に意見交換を行い、協力・連携を深め、協働での活動実施を検討するまでに発展した。

4団体は従来から消費者啓発に尽力していたが、2012年の消費者教育推進法の施行を踏まえ、特に消費者教育（啓発）分野で、連携をより強化していくことで意見が一致した。近年では4団体のほか、地方消費者行政の担当者も意見交換会に加わり連携の輪が広がっている。地方自治体を核として教育機関とも連携し、4団体協働活動として大学で消費者関連講座を開催するなど、「産・官・学・消」のネットワークによる活動の成果が生まれてきている。

今回開催した4団体合同例会は、都度重ねた意見交換会の中で、各団体が実践している消費者教育コンテンツを紹介し、共有していくことが重要であると認識し、消費者に向けた教育（啓発）活動を互いに活かしていくことを目的に実施した。

消費者市民社会と地域の連携等について 服部審議官が基調講演

各団体の講演に先立って、消費者庁の服部高明審議官より「消費者市民社会の構築に向けた消費者教育の推進と地域連携について」と題した基調講演をいただいた。

服部審議官は、地域での高齢者の見守りや消費生活センターを中核とした「高齢者見守りネットワーク」のイメージ、都市と地方の格差問題、「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況などについて説明された。「消費者のための安全・安心地域体制の整備」については、地域の総合力向上の必要性を挙げられ、当会をはじめとする4団体の連携が地域の総合力向上に寄与できると感じた。



消費者教育の推進と地域連携について基調講演をされた消費者庁の服部審議官

4団体の消費者教育の取り組みを紹介、 消費者教育コンテンツの共有・理解促進に

ACAPからは清水事務局長がACAPの活動紹介とともに、「ACAP消費者啓発資料常設展示コーナー」の展開や地方自治体等が実施する講座への講師派遣・消費生活展への参加、大学でのACAP講座開催など消費者教育の推進のためのさまざまな取り組みを説明した。

企業の消費者関連部門に働く女性が集うヒープは、関西支部2012年度支部長の野口美樹氏が「企業人として・生活者としての意識と実態」というテーマで、働く女性と暮らしの調査（第9回）の報告を行った。働き方の意識では、“自身のスキル向上”との回答が多く、意識の高さをうかがうことができた。企業人としての就労視点、生活者の消費視点を的確にとらえ、生活者と企業のパイプ役として活躍されていることが理解できた。

NACSは、西日本支部高齢社会を考える会代表の榎田キヌエ氏が、「シニアライフを元気で楽しく暮らすために」と題し、シニアを対象に実施した調査結果報告を詳しく行った。高齢者が長く住み慣れた所で自立した暮らしを送るには、役立つ情報提供と高齢社会の現実を見据えることの大切さを改めて認識した。

最後に全相協関西支部長の澤村美賀氏が、契約についての知識や消費者トラブルについて、クイズ形式を交えて紹介した。社会人として必要な知識や若者が陥りやすい消費者被害の実態については、私自身一人の消費者として、身近なところから周囲への注意喚起が必要であると思った。

今回、初めて4団体合同による例会を開催し、各団体の特長や取り組みを理解する有益な場となった。今後も4団体での意見交換会を重ね、各団体の持つ特長をいかに連携させ、消費者への情報発信につなげていくかを再確認する機会となった。

文／西日本支部会員活動部会 向井洋子（関西テレビ放送）



ACAPの消費者教育（啓発）活動を説明する清水事務局長



「企業人として・生活者としての意識と実態」と題して調査結果報告をされたヒープの野口氏



高齢者が元気に暮らすための情報提供について調査結果報告をされたNACSの榎田氏



消費者トラブルや契約などについてクイズ形式を交えて話された全相協の澤村氏

平成27年度消費者月間関連事業として 2015ACAP消費者月間特別例会を開催

5月28日、消費者月間関連事業として行政、消費者関連団体、ACAP 会員企業など151名が参加して、「2015ACAP 消費者月間特別例会」を開催した。今年の消費者月間の統一テーマは「みんなでつくりよう！消費者が主役!!」。そのテーマを受け、「消費者教育」について、各主体の取り組み事例の紹介とパネルディスカッションを行った。

企業、行政の消費者教育推進の取り組みを4氏が発表

企業と連携した学校教育と、企業での社員を対象とした消費者教育の取り組み事例が紹介された。

初めに、経済産業省製品安全課の川原誠製品安全課長が、同省が開発した小学校高学年を対象とした製品安全教育プログラムについて説明された。企業にも工場や施設見学会での活用依頼がある。

日本生命保険(相)CSR推進部の藤山富美恵室長は、同社がキャリア教育や進路指導の一環として実施している中学生・高校生を対象とした出張授業・受入授業について紹介し、就業・結婚などのライフイベントと必要資金を組み合わせて将来設計を立てる重要性を伝えた。

文部科学省学校支援推進室の鍋島豊室長からは、土曜日を有効に活用し、企業・団体等の支援により子どもたちに多様な学びを提供するため立ち上げた土曜学習応援団についての発表があり、ACAP 会員企業の参加を呼び掛けた。

従業員対象では、三菱自動車工業(株)お客様相談センターの塩原英之センター長が、外部講師を招いて新入社員に向けて悪徳商法への対応やクーリング・オフなどについて講義を行っていることや、社内向けイントラネットを活用して全社員を対象に消費者教育を実践していることを報告した。

消費者教育と企業の役割について意見交換

パネルディスカッションのテーマは「消費者市民社会の実現に向けて～消費者教育と企業の役割」。消費者庁の板東久美子長官、全国消費生活相談員協会の吉川萬里

子理事長、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の市川幸一郎理事、消費者教育支援センターの中川壯一総括主任研究員、ACAP消費啓発委員長の谷一暢樹理事の5氏がパネリストとして登壇し、まず各氏の所属組織が実施する消費者教育について説明した。

その後、各氏から消費者対応の現状を踏まえた上で、消費者市民社会の実現のために「企業に期待すること」と「消費者の自立のために必要なこと」の2題について意見をいただいた。

企業への期待としては、「消費者視点に立った分かりやすい十分な商品説明を望む」、「消費者の声を踏まえた企業からのメッセージを消費者に伝えてほしい」、「消費者との双方向のコミュニケーションを取っていただきたい」などの意見が出された。

消費者の自立に必要なことについては、「取扱説明書などの企業からの情報はしっかり読み取ること」、「さまざまな場で消費者教育を受けること」、「情報ツールなども利用し、企業に消費者の声を届けること」などの意見が出された。

最後にコーディネーターの清水きよみ事務局長より消費者市民社会の実現に向けたキーワードが問われ、パネリスト各氏は「双方向コミュニケーション」、「学び合い」、「企業活動＝消費者教育」、「伝える／受けとる／継続する」、「企業の活用」をそれぞれ示した。消費者教育の推進には消費者・行政・企業が互いに役割を理解し、その上で三者が連携・協働していくことが不可欠であるとの認識を共有した。



消費者市民実現のためのキーワードを掲げるパネリスト

消費者教育の展開には企業への期待も大きい。本例会では企業が消費者教育に取り組むための具体的な情報が提供され、貴重な機会となった。

当日は、第30回消費者問題に関する「わたしの提言」の表彰式も行われた(詳細は8ページ掲載)。

文/会員活動委員会副委員長 高橋秀明(富士通)

平成27年度消費者支援功労者表彰 ACAP推薦の2団体が 「ベスト消費者サポーター章」を受賞

平成27年度消費者支援功労者表彰にて、ACAPが推薦をさせていただいた特定非営利活動法人消費者情報ネット(大阪府)と和光堂株式会社コーポレートコミュニケーション室(東京都)が「ベスト消費者サポーター章」を受賞しました。

表彰は受賞者の所在自治体で行



表彰状を手にする消費者情報ネットの石原理事長

われ、消費者情報ネットには5月28日、大阪府庁にて行われた表彰式で表彰状が授与されました。和光堂への表彰



和光堂の日原氏(写真右)と金丸氏(写真左)

執行行われました。皆さまおめでとうございます。消費者支援功労者表彰の各受賞者、活動実績などの詳細は消費者庁ホームページ「平成27年度消費者月間」でご覧いただけます。

URL <http://www.caa.go.jp/region/education/2015gekkan/>

文/広報委員会