

「第30回 消費者問題懇話会」報告

～ 企業の消費者対応と消費生活アドバイザー・コンサルタントの役割 ～

2月10日(金)ドーンセンターにて、第30回消費者問題懇話会が開催されました。今回のテーマは「企業の消費者対応と消費生活アドバイザー・コンサルタントの役割」で、賛助会員13人、一般6人、NACS会員11人、講師・来賓2人、報道2人、スタッフ15人の合計49人の参加がありました。三沢支部長のあいさつに続き、近畿経済産業局 産業局消費経済課課長 森口悦光氏があいさつされ、「近畿経済産業局における消費者相談の動向」について解説して頂きました。公正・中立の立場で消費者の自立に向け側面からアドバイスを実施している旨のお話がありました

■ 講演

講演は、財団法人 関西消費者協会理事長 惣宇利紀男氏に「企業に望まれる消費者対応」についてお話を頂きました。(社)消費者関連専門家会議(ACAP)が実施した調査「10年間の企業の消費者対応の変遷」とNACSが実施した「消費者対応に関するアンケート調査」を基に、CSR/SR/ISO 26000について解説されました。キーワードとして話された“文化”と“消費者市民権社会”が印象的でした。

■ 「消費者対応に関するアンケート」結果報告

西日本支部の池田事業委員長から2008年末に企業200社に実施した「消費者対応に関するアンケート結果」について報告されました。詳細は支部ホームページ掲載ページをご参照ください。

URL <http://www.nacs-west.jp/pdf/08syouhishataiou-houkoku.pdf>

- ディスカッション 最後に、出席者全員の顔がお互いに分かるように机を“口の字型”に配置し、講演とアンケート結果報告を基にディスカッションを行いました。「啓発活動」、「ISO 10002」、「社内研修」などについて、活発な話し合いがされました。

日頃から消費者対応にかかわる方々の勉強や交流の場となり、参加型の懇話会になったと思います。次回は、ぜひ参加されなかった皆さんも参加してください。



(ディスカッションの様子)

参加企業 (50音順) 江崎グリコ(株)、(株)NTTドコモ
モ関西、大阪ガス(株)
(株)KTCホールディングス
千趣会コールセンター(株)、第一生命保険相互会社
(株)ダスキン、チョーヤ梅酒(株)
日本生命保険相互会社、パナソニック(株)
日立コンシューマーマーケティング(株)
(株)マンダム

(事業委員会 渡辺俊光)