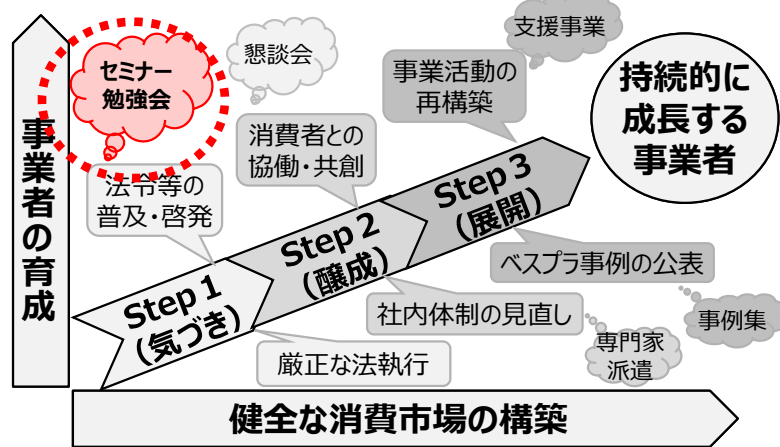


# 令和3年度 取組① セミナー「消費者とのコミュニケーションによる成長可能性」 ～ なぜ今消費者とのコミュニケーションが必要なのか ～



## 実施内容

- ・今後、消費者とのコミュニケーションについて取組を検討している、あるいは充実させていこうと考えている企業を対象に、消費者とのコミュニケーションを取り巻く最新情報や事例を紹介。
- ・事例発表については、（公社）消費者関連専門家会議（ACAP）に協力を依頼。

## 概要

日時：令和3年8月24日（火）13：30～15：00  
 場所：オンライン会議（Microsoft Teams）  
 主催：九州経済産業局  
 後援：（公社）消費者関連専門家会議（ACAP）  
 プログラム：  
 開会挨拶  
 セミナー及び取組趣旨説明  
 講演「消費者・事業者間のコミュニケーションについて」  
 経済産業省消費経済企画室 室長 降井 察治  
 取組事例の紹介  
 事例1 霧島酒造株式会社  
 品質保証部お客様相談室 室長 谷口 幸子 氏  
 事例2 株式会社シアーズホーム  
 CS推進部CS企画課 主任 上野 威史 氏  
 申込者数：127名（講師、事務局関係者除く）

## 参加者からのコメント（一部）

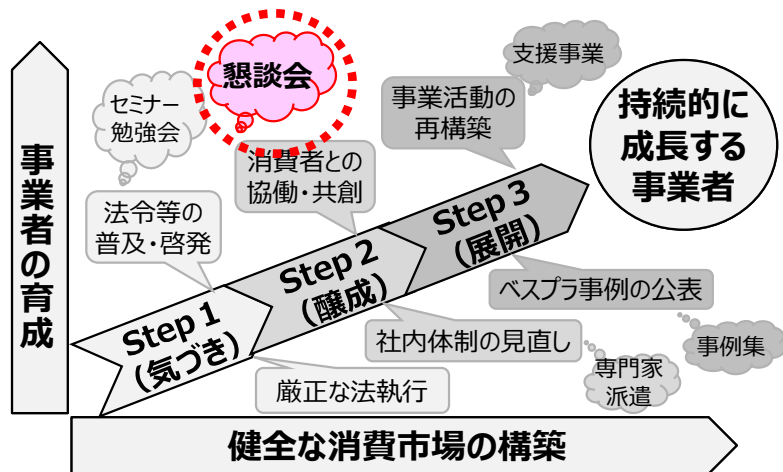
- ・消費者の消費スタイルの変化と共に、コミュニケーション方法や事業者との関係が変化していること等がよくわかった。
- ・SNSを活用した場合のメリットとデメリットが整理されていて分かりやすかった。
- ・部署の立ち上げ経緯と経過に情熱が感じられ、苦労と工夫を重ねながら前に進んでいることがわかる内容だった。
- ・トップからの経営理念や会社方針の伝達が非常に大切なポイントだという点について共感できた。



発表画面（イメージ）

- ・アフターコロナの販促方法のあり方などについても取り上げてほしい。
- ・今日の話聞いてファンになった。

（※感想の一部を抜粋、加工）



### 実施内容

- ・ 消費者取引について事業者団体が捉える業界動向、課題等について情報共有を行い今後の取組活動の参考とすると共に、課題解決に向けた連携関係を構築。
- ・ JADMAの委託を受け、NACS九州支部会員が調べた通信販売広告モニター調査結果についてJADMAから紹介し、意見交換を実施。

### 第1回懇談会の開催結果

#### ～通販広告モニター調査結果共有と消費者保護の課題～

- 日時：令和3年7月27日（火）13：30～15：30  
 場所：オンライン会議（Microsoft Teams）  
 内容：①事業者団体からの説明  
 ②消費者団体からの質問や意見、課題提起  
 ③消費者取引の課題解決に向けた意見交換

### 参加機関

- 【事業者団体】  
 公益社団法人 日本通信販売協会（通称：JADMA）  
 【消費者団体】  
 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・  
 コンサルタント・相談員協会（通称：NACS）九州支部  
 【行政（事務局）】九州経済産業局

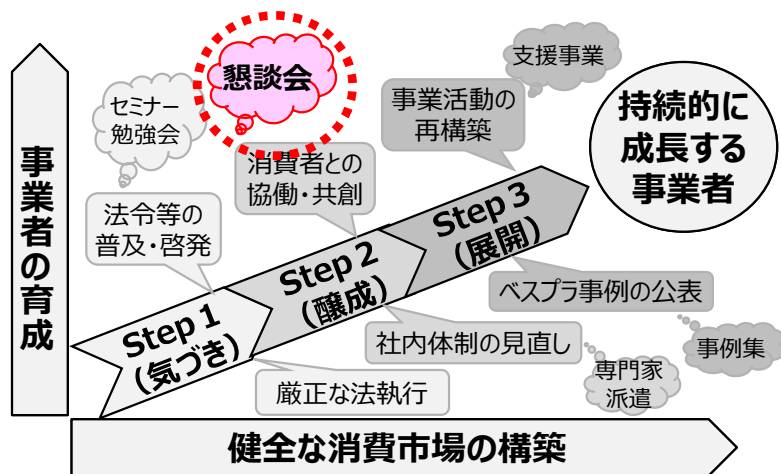
### 主な内容

#### 1. 通信販売広告に関するモニター調査の結果

- ・ 返品特約の問題が1 - 2割。
- ・ 商材としては、健康食品や化粧品で誇大広告が目立つ。
- ・ 定期購入がわかりにくかったり、扇動表現で購入を急かすなどの商材も見受けられた。

#### 2. 消費者保護の課題

- ・ 広告代理店の役割が重要となる。代理店が広告の審査やチェックをしているが、こうしたところと協力関係を構築していければと思っている。
- ・ 協会のマークがあれば信頼でき、消費者も安心して購入できるので、もっと周知した方がよい。
- ・ 賢い消費者が増えれば、悪質な事業者を市場から追い出すことができる。事業者サイドの取組、責任と両輪でやっていけば更に消費者を保護できる。



### 実施内容

- ・ 消費者取引について事業者団体が捉える業界動向、課題等について情報共有を行い今後の取組活動の参考とすると共に、課題解決に向けた連携関係を構築。
- ・ 第2回となる今回は、日本クレジット協会からクレジット業界の現状と課題、取組状況等について講演をしてもらい、意見交換を実施。

### 第2回懇談会の開催結果

#### ～クレジット業界の現状と課題、取組状況～

- 日時：令和4年1月20日（木）13：30～15：00  
場所：オンライン会議（Microsoft Teams）  
内容：①事業者団体（日本クレジット協会）の講演  
②消費者団体からの質問や意見、課題提起  
③消費者取引の課題解決に向けた意見交換

### 参加機関

#### 【事業者団体】

一般社団法人日本クレジット協会（通称：JCA）

#### 【消費者団体】

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・

コンサルタント・相談員協会（通称：NACS）九州支部

【行政（事務局）】九州経済産業局

### 主な内容

#### 1. 日本クレジット協会講演

##### 「クレジット業界の現状と課題、取組状況」

- ・ クレジット業界の現状
- ・ クレジット会社に対する当協会の取組
- ・ 消費者に対する当協会の取組
- ・ 協会相談室の活動と相談等の受付状況
- ・ 成年年齢引き下げに関して

#### 2. カード利用に関する消費者保護の課題

- ・ 仕組みを十分に理解せずカード利用する人も少なくない。特にリボ払いについては更なる注意喚起が必要と感じる。
- ・ 成年年齢の引き下げに伴い若年層向けに一層の教育・啓発が必要。クレジットカードの利便性ととともに、リスクについて理解してもらうためのコンテンツも充実してほしい。