

令和7年度 消費市場関係団体懇談会

～消費者との信頼関係を築くための顧客対応の在り方～

九州経済産業局では「令和7年度消費市場関係団体懇談会」を開催し、消費者団体や事業者団体と「消費者との信頼関係を築くための顧客対応の在り方」をテーマに情報共有・意見交換を行いました。

開催概要

日時：令和7年10月1日（水）13：30～15：30

場所：九州経済産業局 第3会議室

形式：対面及びオンライン（Microsoft Teams）

参加機関：（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会九州支部
（公社）消費者関連専門家会議九州地区部会
（公社）日本訪問販売協会
九州経済産業局 産業部 消費経済課

開催概要：●講演「（公社）日本訪問販売協会の自主的取組について」

講師：（公社）日本訪問販売協会 専務理事 大森 俊一 氏

●講演内容についての意見交換



大森講師



会場風景

意見交換概要

訪問販売業界を事例に、消費者との信頼関係を築くための顧客対応の在り方等について意見交換しました。一部を抜粋し紹介します。

- 訪問販売における商品やサービスの内容が、近年では変わってきており、専門知識を持たない消費者にとっては理解が難しくなっていると感じる。消費者が契約内容を正確に理解できるよう、事業者にはより丁寧な説明が求められている。
- 混沌とする社会においては事業者が適切な営業活動を行うよう努めると同時に、消費者に対する教育も充実させ、消費者が問題のある取引を見極める力を持つことも必要であると思われる。
- 悪質な事業者については、消費者被害だけでなく、健全な事業者の事業活動にも悪影響を及ぼしている側面があり、事業者も自社の顧客が被害に遭わないよう情報収集に努め、顧客に対して情報提供を行っていく必要があると感じた。
- 消費者トラブルとなっている事例を見ると、必要としていない人に必要としていないものを売っていると感じる。必要としている人に必要としている商品やサービスを届けることができれば、今後も訪問販売が消費者から必要とされると思われる。