超高齢社会における企業の消費者対応冊子作成

日本ヒーブ協議会・川口徳子代表理事

日本ヒーブ協議会は消費者相談や、商品開発、マーケティング、広報関連部署などに勤務する女性で構成され、異業種・異職種の横断的ネットワークを特徴とし、企業側の視点と消費者側の視点の双眼を持って活動をしている団体です。本年もこの特徴・視点を活かし、生活者と企業のパイプ役として、積極的な取り組みを展開して参ります。

現在、「社会の変化をとらえ、企業の中から社会へ―生活者視点で学び、考え、行動し、発信する―」をテーマに掲げ積極的な活動を推進しています。

その取り組みの一つに「超高齢社会における企業の消費者対応」の冊子作成があげられます。これは日本ヒーブ協議会が創立三十五周年を機に作成した「お客様の声を活かした取り組み五十五事例」の「高齢者版」といえるものです。

超高齢社会が進展する中で、高齢者の生活環境を見据え、ひとくくりにはできない多様な状況下にあり、様々な視点を持つ高齢者を前提に、企業の高齢者対応の現状とあり方を提示するものです。

今や高齢者問題は国民生活センターのPIO―NET（パイオネット＝全国消費生活情報ネットワークシステム）の情報データを見ても、相談件数の占める割合が高くなっており、重大な社会問題となっています。実際、企業のお客様相談センターなどにも高齢者からのご意見・ご提案が増加傾向にあります。

このように超高齢社会が急ピッチで進展する一方、高齢者の実態把握やその適正な対応などについて横断的にまとめられた冊子は存在していません。

そこで日本ヒーブ協議会では、会員企業各社の高齢者対応やユニバーサル対応などについて、生活者視点から捉え、冊子としてまとめ、社会に発信することにいたしました。

冊子作成にあたっては日本ヒーブ協議会の分科会や月例研究会などで検討を重ね、当協議会の代表経験者を中心として組織される消費者力支援研究所や大学にも協力を仰ぎ、総力を結集して取り組んでおります。

すでに昨年十一月には高齢者からのヒアリングも実施しました。

高齢者対応をまとめた冊子作成は初めての試みですが、本年三月までに完成させ、四月の総会での発表を予定しています。

今回の冊子は「五十五事例」同様、企業だけではなく、消費生活センターや行政・消費者団体の講座、大学の消費者教育の講義などで参考資料として、また各種団体の相互理解を促進するコミュニケーションツールとして、幅広く活用していただくことを期待しています。

（談）