

# 消費者情報

2016 3月号  
No.469



特集

2016年度の展望を語る  
消費者主権を目指して！

特別企画

ふくしまから発信する再生可能エネルギーのいま  
エネルギー自由化元年 電力を選ぶときのここがポイント！

<http://s-joho.jp/>





川口 徳子 (かわぐちのりこ)

一般社団法人日本ヒープ協議会代表理事

## 社会に貢献できる活動を展開する

加速する超高齢社会の影響により、企業のお客様相談センターなどに寄せられる高齢者からの問合せは増加傾向にある。消費者主権を考える中、高齢者問題はどの企業においても避けることのできない課題であり、消費者対応にも変化が求められている。日本ヒープ協議会では、高齢者の実態把握やその適正な対応、そしてユニバーサル対応などに関する情報を多角的視点から収集し、社会に発信すべく横断的に冊子にまとめている。

冊子作成にあたっては、分科会や月例研究会などを通じて、日本ヒープ協議会メンバーがそれぞれ得意分野を活かして検討を重ねた。さらに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ぐなど、客観的な視点も取り込んだ。この冊子は、4月の日本

ヒープ協議会総会での発表を予定している。企業のみならず、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、幅広く活用していただくことを期待している。

また、日本ヒープ協議会では、消費者主権の社会に向けて消費者教育に関する情報発信にも積極的に取り組んでいる。当協議会の35周年を記念して作成した冊子「お客様の声を活かした取り組み55事例」を用いて、学校や市民講座、行政のフォーラムなどの機会に情報発信を行っている。お客様の声をもとに商品やサービスの改善・開発を行った企業の事例を通じて、消費者からの情報提供が企業活動の向上に向けた重要なアクションであり、消費者の行動により企業が変わり、それにより社会が変わることをメッセージとして伝えている。企業への理解と選択の眼

を高めることで、消費者市民社会の担い手を育むことにつながると考えている。また、2010年度から定期的に掲載させていた「生活力アップ豆知識」も7年目を迎える。貴重な機会をいただいたことへ感謝するとともに、社会の変化を捉えた視点を取り入れ、より消費者に役立つ情報の提供につとめたい。

さらに、日本ヒープ協議会では、お客様対応部門の担当者に対し、生活者との良好なコミュニケーションを深めるための基礎知識習得と、コミュニケーション能力の向上を目指した「お客様対応基礎講座」を毎年実施し、評価を得ている。

女性活躍推進法の施行に向けた当協議会への女性の団体としての期待も高まる中、会員一人ひとりが企業の中での果たす役割を認識し、自己の能力・資質向上に向

けた活動や、消費者市民社会の実現に向けた消費者教育の推進などに引き続きチャレンジを行う。

昨秋には消費者委員会の意見交換会で、消費者と企業は連携・協働して消費者市民社会を構築する関係であるとの視点から提言を行った。こうした行政との情報交換の機会も積極的に活かしながら、引き続き企業と消費者のコミュニケーションを推進していきたい。

2016年度もこれらの活動をますます活発化させて継続していくことで、「生活者と企業の双方を理解しつつ、新しい価値を創造し、生活者の利益および企業の健全な発展に寄与する」ことを使命とし、変化を続ける社会に柔軟に対応し、社会に貢献できる活動を展開する所存である。本年度も日本ヒープ協議会への変わらぬご指導・ご支援を賜りますようお願い申し上げます。