

テーマ:「日本の高齢者市場の現状と消費者問題への企業の対応」

日時: 2017年6月1日(木) 9:00~16:00

場所: エルタワー(スポットタイム)メロンホール5階 (韓国ソウル市瑞草区)

参加者: 韓国消費者院、韓国保険社会研究院関係者、大学研究者、一般

主催: 韓国消費者院、後援: 韓国保険社会研究院、日本国民生活センター

二部「高齢消費者に優しい市場環境づくりと高齢消費者の力量の向上」の主題発表Iで、関西支部会員の川口徳子が発表しました。

<発表内容>

1. 日本ヒート協議会について

- ・日本ヒート協議会における活動とスタンス、発行物

2. 「超高齢社会における企業の消費者対応

～お客様の声を活かした取り組み33事例～

- ・高齢者の消費生活相談件数、事例集作成の目的
- ・実態調査の方法
 - ・高齢消費者の声を活かした取り組み33事例: 7つのカテゴリーの事例紹介
 - ・企業の「高齢消費者」対応現場の実態、問い合わせ事例
 - ・高齢消費者の実態: ヒアリング調査より

3. 高齢消費者の声を企業に活かすポイント: 実態調査から見た現状

- ・企業の実態: 高齢者の声は万人の声に等しいという現実
- ・お客様対応現場の実態: 高齢消費者の問題を「自分ごと」としてとらえるスキル
- ・高齢者の実態: 高齢消費者(成熟した消費者)を企業のサポーターに



☆発表後に、パネルディスカッションに参加しました☆

- ・座長 韓国保険社会研究員 人口政策室長 CHUNG, Kyoung Hee氏
- ・パネリスト 城南高齢者向け総合館センター長 JEONG, Deokyoung氏
(株)有限キンバリ 理事 KIM, Hae Suk氏
国民生活センター 課長 林 大介氏
韓国消費者院 チーム長 宋敏洙 (SONG, Minsu)氏
- ・主題発表者 高齢者向け産業支援センター長 KIM, Ki Hang氏
日本ヒート協議会 理事・関西支部長 川口徳子

