

## パネルディスカッション：「消費者と事業者の対話の必要性と消費者団体の役割」

日時：2019年6月15日(土) 13:00~16:45

場所：大阪弁護士会館 1001・1002号室

参加者：消費者、専門家、事業者など60名

### 第一部：基調講演

#### 「消費者と事業者とが対話するために必要な視点」

講師 河上正二氏 青山学院大学法学部教授  
(前消費者委員会委員長)

(特別報告)

台湾の消費者団体の活動報告

#### 「台湾の消費者問題と中華民国消費者文教基金會の活動」

### 第二部：パネルディスカッション

#### 「消費者と事業者の対話の必要性と消費者団体の役割」

#### パネリスト

河上正二氏 青山学院大学法学部教授

西島秀向氏 前NPO法人消費者支援機構関西事務局長

川口徳子 日本ハム株式会社 お客様サービス部 担当課長

#### コーディネーター

片山登志子氏 NPO法人消費者ネット関西専務理事

## 関西支部会員の川口徳子が、第二部のパネルディスカッションで登壇しました。

### <報告内容>

#### これまでの実績と課題

- ・企業が目指している消費者との対話、その実践例と今認識している課題

1. 日本ヒーブ協議会について
  - ・日本ヒーブ協議会の活動
  - ・生活者と企業のギャップ「情報カード活動報告書」
2. KC's 双方向コミュニケーション研究会
  - ・多様な立場・考え方からの気づき
  - ・高齢者・子育て層・大学生と実践活動を21回実施
  - ・より少人数での深い対話「意識の変化」「選択・行動の背景」
3. 双方向コミュニケーションの長所
4. 次世代の消費者と事業者の相互理解と信頼構築に向けて
5. 今後の課題、他

