



## 「生活者と企業のパイプ役」として

一般社団法人 日本ヒーブ協議会

代表理事 杉本 美穂氏

消費者問題に対応する行政の組織が整えられ、企業でも消費者相談窓口が設置されていく中、日本ヒーブ協議会は一九七八年に設立され、昨秋に三十五周年を迎えました。

設立以来、一貫して、生活者の視点を活かし生活者と企業のパイプ役として、生活者の利益を確保し、それを実現する企業活動を支え、健全な発展に寄与する活動を続けて参りました。これもひとえに多くの皆様のご支援の賜物と心より感謝申し上げます。

今期は「生活者と企業が共に成長する豊かな社会に向かって―ヒーブ視点のマーケティングの実践―」を活動テーマに掲げ、研究活動を展開しています。その一環として、周年記念事業では、お客様の声を活かした企業の取り組み事例を収集し、その着眼点への理解を深めました。

各企業の現場でお客様の声から、よりよい商品・サービス、新たな価値の提供に繋げていく、まさにヒーブの活動の原点です。

二〇一四年は、相談対応研修の開

### 2013年の主なニュース

- |   |   |
|---|---|
| 1月 消費者庁の事故防止シンボルキャラクター「アブナイカモ」が登場                         | 教育の基本方針を閣議決定                                    |
| 2月 中国から飛来するPM2.5が問題に▽米国産牛肉の輸入枠を拡大▽リコール加湿器が原因のグループホーム火災が発生 | 7月 国産牛の全頭検査が終了▽美白化粧品による白斑被害が表面化▽参院選挙で与党圧勝       |
| 3月 消費者教育推進会議が初会合▽T P P交渉参加を表明                             | 8月 国民生活センター理事長に松本恒雄氏が就任▽雑誌の読者プレゼントの当選者数水増しで措置命令 |
| 4月 小型家電リサイクル法が施行▽米国の資産運用会社に強制調査                           | 9月 第3次消費者委員会発足▽20年夏季五輪開催決定                      |
| 5月 共通番号制度法が成立▽健康食品の送りつけ商法が急増                              | 10月 14年4月の消費税8%への引き上げを決定                        |
| 6月 消費増税転嫁法が成立▽健康食品の機能性表示解禁を表明▽食品表示法が成立▽初の「消費者白書」▽消費者      | 11月 ホテルや百貨店の食品虚偽表示が相次ぎ発覚                        |
|   | 12月 ネット販売をルール化する改正薬事法が成立▽集団的消費者被害救済制度が成立        |

催や現代の生活者に必要な情報伝達による消費者教育の推進など、ヒーブが持つノウハウを提供し、社会に

貢献していきたいと考えております。本年もご指導、ご鞭撻のほどよろしくお願い申し上げます。