

■□ 総務委員会主催 「第32回 消費者問題懇話会」報告 ■□

2月9日(水)、ドーンセンターにて「消費者対応窓口のストレス緩和のために」をテーマに「第32回消費者問題懇話会」を開催しました。(参加者合計58人)

藤原支部長による主催者挨拶のあと、弁護士で大阪弁護士会消費者保護委員会委員、民事介入暴力対策委員会委員の正木幸博氏に「消費者対応窓口のストレス緩和のために」と題してご講演いただきました。

「大部分の消費者は性善説」という大前提のもと、消費者対応窓口ストレス増加の背景から、相談者のタイプや消費者対応の基礎知識、相談者のタイプに応じた対応方法などについて、事例をおりまぜながら具体的にお話しいただきました。特に、「解決困難な相談事例における交渉上の注意点」については、相手の指定した場所に出向かない、安易に書類を作らない、監督官庁など行政機関への通告をおそれないなど、実践的なアドバイスがありました。また、窓口担当者の正当性は法律に基づくことにあり、そしてそのために常日ごろから法律を学んでおくことの必要性も実感しました。

休憩の後、6グループに分かれ、各グループごとにワークショップ 事例に基づきディスカッションを実施しました。NACS 会員メンバーを進行役として、自己紹介、フリーディスカッション、まとめを行い、グループの代表からディスカッションの内容を3~5分程度で発表していただきました。各グループの発表から活発な意見交換ができたことがうかがえました。各グループの発表に対し正木氏よりコメント・助言をいただき、熱心に耳を傾ける参加者の姿勢が印象的でした。

(総務委員会 藤田茂男)