

事業者と消費者の相互理解と信頼再構築をめざして

2012年度双方向コミュニケーション研究会まとめ



目 次

表題	執筆者	ページ数
初めに		1
この間の研究会のあゆみと2012年度に目指したこと	KC's 事務局	1
第一章“実践に向けて”		2
1. 基調報告「この間の消費者分野での動向」	KC's 坂東俊失常任理事	2
2. 問題提起「研究会の進め方について」	消費者志向研究所 池田康平代表	5
第二章“実践報告”		6
1. 「大学生とのコミュニケーション」		6
A. 大学生と食品事業者とのコミュニケーション編	参加事業者	7
	参加事業者	7
B. プライダル・生命保険事業者とのコミュニケーション編	参加事業者	8
	参加事業者	8
C. 参加消費者の報告	大学生協阪神事業連合学生委員	9
2. 「子育て層とのコミュニケーション」		10
A. 城東編	参加事業者	10
	参加事業者	11
	参加事業者	11
B. 寝屋川編	参加事業者	12
	参加事業者	13
	参加事業者	13
	参加事業者	14
C. 参加消費者の報告	おおさかパルコープ子育てサポートステーション	14
3. 「高齢者とのコミュニケーション」		15
A. もより倶楽部はなみずき編	参加事業者	15
B. 友・遊ほほえみ昼食会 公共交通機関事業者編	参加事業者	16
C. 友・遊ほほえみ昼食会 食品事業者編	参加事業者	17
D. 参加消費者の報告①	KC's あざみ理事	18
参加消費者の報告②	NPO法人友・遊	19
第三章 まとめ		19
1. 12年度を通じて分かったこと	KC's 事務局	19
2. 相関図について	KC's 事務局	22
3. まとめにかえて	KC's 片山副理事長	22
実践の場一覧		24
2012年度双方向コミュニケーション研究会参加者名簿		24
コミュニケーション論議相関図		折込

初めに

この間の研究会の歩みと12年度に目指したこと

消費者支援機構関西（以下KC's）事務局

KC'sは、設立以降一貫してセミナー等を通じて、事業者に対し発信をしてきました。「消費者が安心して生活できる健全・公正な市場・社会」の実現には、事業者の協力が不可欠、との立場からです。発信を続けていく中で「いかに消費者と事業者との信頼関係を構築するか」が最大の課題である、という問題意識に収斂されていきました。お互いに不信感を持った中で、健全・公正な市場・社会は実現できません。そこで、趣旨に賛同していただける消費者と事業者が集まって、「双方向コミュニケーション研究会」を2010年に立ち上げました。

2010年度は「消費者とうまくコミュニケーションが取れなかった事例」を持ち寄り、事例研究を行いました。一つ一つの事例を掘り下げ、「高齢者層とのコミュニケーションの難しさ」「消費者教育の重要性」「事業者間・異業種間の連携の重要性」が主な論点となりました。最後に事業者及び消費者双方の「目指すべき姿」「それを阻んでいる要因」を参加者に出していただきました。その内容を分析するとともに、「よりよい双方向コミュニケーションを実現するための事業者像」「ありたい消費者像」「企業と消費者が連携しての消費者教育」等の各項目を参加者の皆さんが執筆し、まとめの冊子を作りました。事実から学び、他業種のコミュニケーションの苦労を共有し、双方向コミュニケーションの大事さと、難しさを実感した1年でした。

2011年度は2010年度を受けて、「高齢者とのコミュニケーション」「消費者教育」の二つを主な柱としました。

高齢者については問題の深掘りを行いました。まず身近にいる高齢者の方の生活実態について出し合い、それを「身体」「心・判断

「生活・暮らし・家庭」「社会・インフラ」の要素に整理しました。平均寿命が伸びる中、様々な解決しなければならない課題があることが浮き彫りになりました。

消費者教育を論議するにあたり、「消費者の権利とは、商品を選択する権利である」との専門家の指摘の下、テーマを誰もが日常的に消費する「食品」に絞り、参加者の皆さん全員で自分が食品を選ぶときの判断基準を出し合っていました。その後、食品業界から参加された方に、食品を開発する視点を出していただきました。そして判断基準の中で普遍的な（抜けてはいけない）ものを出し合いました。論議している中で、生鮮品と加工品で判断基準が違うことなど、様々な気付きがありました。

2011年度のまとめを行う中で、「一度消費者の中に出かけていって実践してみよう」ということになりました。2012年度もお世話になった高齢者の昼食会に出かけていって、コミュニケーションをとってみました。実際顔を付き合わせて話す中で、たくさんの発見がありました。試供品としてレトルト食品を持ち込んだ場があったのですが、ちょうど実践を行った2ヶ月後に豪雨で避難した避難所で食中毒が発生し、「（あの時食べた）レトルトやったら大丈夫やったのに」と話題になったそうです。参加者にも印象深かった場となりました。

2012年度は、2年間の研究会の積み重ねを受けて、「研究会中に実践をしてみよう」ということになりました。暮らしの課題が年齢層によって変わるのではないかと、という仮説の下、「高齢者」の他、「大学生」「子育て層」の3つに分けて出かけていってコミュニケーションをとりました。今年もまた多くの発見があったのですが、それはまたみなさんの報告で…。

