

## はじめに

国民の日常生活に密接な関わりを持つ営業である環境衛生関係営業にとって、適切な消費者対策やきめ細かな消費者対応は、消費者の信頼を確保し、経営の存立基盤を安定的に確保していくうえで必要不可欠な事柄であります。

今日、経済・社会において様々な構造変化が急速に進展し、環境衛生関係営業を取り巻く経営環境は一層厳しさを増しつつある情勢だけに、こうしたことの重要性は一段と強まっているといえます。

「苦情は消費者の権利である」と言われますが、消費者のきわめて身近な存在である環境衛生関係営業にとって、苦情は提供する商品やサービスに対する消費者の要望や不満、さらには志向やニーズが端的に表現されたものであると言えます。

したがって、苦情に対し不断に耳を傾けることは重要な消費者対応であり、同時にまた、その苦情を解決することは環境衛生関係営業者の責務でもあります。

このため当指導センターにおいては、「消費者対応円滑化推進事業」として平成7年度から毎年、環境業各業種にかかる消費者からの苦情や意見等を収集・分析し、『苦情処理マニュアル』として作成して有効活用を図ってきました。

そこで今年度は、その総集編という位置づけで、これまで作成してきた苦情処理マニュアルの内容を踏まえた『環境衛生関係営業の苦情処理事例集』を作成することとしました。この『環境衛生関係営業の苦情処理事例集』は、環境衛生関係営業における消費者苦情の実例とその苦情への対応、処理の経緯等を簡潔に事例としてまとめ、苦情の本質を見極めた上での適時、的確な判断や対応等営業者の望ましい苦情処理のあり方のモデルとすることを狙いとして作成したものです。

掲載した事例の苦情内容については、苦情原因が、契約、商品・品質、調理、包装、盗難・紛失、対人・対物事故、料金・価格、商品管理、安全・衛生、表示・広告、接客・応対等環境衛生関係営業の全般にわたる、できるだけ多岐なものとするよう配慮したつもりです。

しかしながら、実際に発生する苦情は様々なケースがあるもので、もとよりそのすべてを網羅することは困難であり、また、そもそも苦情対応・苦情処理は、苦情発生の原因によってそれぞれ異なってくるものであります。

したがって当然ながら、実際の対応には事例をそのまま適用し得るものではありませんが、この事例が示唆している基本的な考え方や留意点等を取捨選択してご理解いただき、業界のできるだけ多くの方々に活用され消費者の立場に立った迅速適切な対応に役立てていただければ幸甚であります。

「苦情は経営の貴重な情報源」といわれるように、消費者からの苦情や要望の中には、現在の営業サービスの見直し・改善につながる貴重な意見があるものです。

単にその場限りの苦情処理にとどめず、苦情発生の未然防止はもちろんのこと、消費者の真の声を自らの営業サービスに積極的に反映させる前向きな姿勢が業界全体に定着することを心から願うところであります。

そして、こうした努力の積み重ねが消費者と環境業界との信頼関係をより緊密なものとし、ひいては環境衛生関係営業の振興と発展につながるものと確信する次第です。

なお、本事例集の作成に当たり、事例の収集・編集等をはじめ種々のご協力を賜りました(社)全国消費生活相談員協会の皆さまには心からお礼を申し上げます。

平成12年3月

(財)全国環境衛生営業指導センター  
理事長 柳瀬孝吉