

1999年 報告

評価は、基本的にPLセンターへのアンケート調査や報告書に基づいて実施しました。したがって形式的に判断せざるを得ず、実質とのズレがあることは否定できません。

今後工夫していきたいと思います。今回は、消費者の期待に十分こたえ、合格点を差し上げられるPLセンターではありませんでした。

苦情処理マニュアルや年報の作成とその公開、広報活動、フリーダイヤルなどのシステムは、大体整っているようでした。しかしこれは、PLセンターの存在価値としては、外堀の類です。コアの部分、つまり企業体質から脱却し消費者の望む中立性、独立性においては、理想とはほど遠いことがわかりました。財政的には究極において関連企業の出資に依存しなければならないという隘路がありますが、それゆえにこそ、消費者から信頼されるために、もっと強烈に消費者指向を打ち出すべきではないでしょうか。企業、業界に身を置いた人たちが醸し出す無意識的な組織擁護の言動は、企業が製造した商品に不信を持ってアプローチしてきた消費者を落胆させることでしょうか。紛争処理システムの外枠システムだけでなく、PLセンターに関わっている人たちの意識改革が必要ではないかと感じました。PLセンターが今後さらに社会での重要な責務を担い、世界でも優秀な紛争処理機関として位置づけられるには、消費者被害の救済、未然防止に何が重要かなどを含めて、PLセンターと寄って立つスタンスの見直しをしていただきたいと思います。