

第123回 消費者相談研究会 議事録

日 時：2022年12月7日(水) 14:00～17:00

場 所：Web会議 (Zoomシステム利用)

出席者：11社16名 事務局:2名

<研究会内容>

・事務局 挨拶・情報提供

・幹事長 講演(カスタマー・ハラスメントの取組み)、質疑応答

・事例研究

- ① 2022-21 商品に能書や外箱への説明書きが入っていないのはおかしいのではないか
- ② 2022-22 空容器の回収、容器・包装の簡素化について
- ③ 2022-23 製造番号の印字の濃さが違うものがあるが、理由が知りたい
- ④ 2022-25 ご逝去に伴う対応について

・情報交換

- ①お客様へのお問い合わせ等の回答時 (メール)署名について
- ②お客様からのメール確認漏れ防止対策について
- ③顧客情報(システム内の顧客マスタ)の保管期間について

・連絡事項

23年度新規会員呼びかけ、CS事例紹介に代わる今後の取り組みについて

◆次回開催予定

第124回 消費者相談研究会

開催日：2023年2月8日(水) 14時～

開催方法：オンライン(Zoom)

以上