

# 消費者団体と独立行政法人国民生活センターとの懇談会

## 議事要旨

### 1. 開催概要

- (1) 開催日時：2022年2月1日（火）14:00～15:30
- (2) 開催場所：オンライン会議
- (3) 出席者：別紙のとおり
- (4) 議 事：
  1. 開会
  2. 国民生活センター理事長挨拶
  3. 出席者紹介
  4. 国民生活センターの最近の動向について
    - ・成年年齢引下げやコロナ禍への対応に係る取組
    - ・商品テスト部公表事案
    - ・消費生活相談のデジタル化に向けた取組
    - ・教育研修事業
  5. 意見交換
  6. 閉会

## 2. 意見交換

消費者団体：

消費生活相談のデジタル化について、AI を活用できるところはデジタル化し、人にしかできないことは人がやるといったことは、将来のあるべき姿と感じる。今後、SNS やメール等を活用した相談が検討されていくと思うが、実証実験ではどのような試みがなされているのか。

また、現在もメール等を活用した相談対応を行っている消費生活センターはあるのか。

国セン：

実証実験では、現在、主に画面遷移を検証しているところである。DX 化後の画面遷移を実際に使っていただいて、現在の PIO-NET と比較し、使い勝手等についてコメントをいただいている。それらを踏まえて、今後どういった形で進めていくのか、まさに検討しているところである。

現在も、メール相談という枠組みを設けている消費生活センターがあると聞いている。

消費者団体：

チャットボットについてであるが、分かりやすく作られており、広く活用されたらよいと思っているが、現在の活用状況や周知方法についてはいかがか。

国セン：

チャットボットについては、当センターの場合、まだ取り掛かったばかりであり、正直申し上げると、チャットボットを機能させるには、FAQ の積み上げ等を更に充実させていかなければならないと考えている。現時点では報告できる実績はないが、今後更なる充実を図っていきたい。

消費者団体：

全国的に消費生活相談員のなり手不足の傾向が大きいと聞いている。これは相談受付の吸収力の低下につながるのではないかと感じており、非常に懸念している。相談員不足に対して、国民生活センターで実施されている取組、検討している事項はあるか。

国セン：

当センターで実施するとなると、消費生活相談員試験について、現在の試験方法・試験内容の再考が考えられる。消費者庁と連携しての実施となると、消費生活相談のDX化が挙げられる。今後も高齢化や人口減少によって、将来的になり手が増えるというのは考えにくい。そのため、DX化によって、相談員の負担軽減を実現し、より多くの時間を確保することが重要と考える。また、相談件数にも自治体間では差があるため、消費者庁としても、自治体間での連携を考えていると聞いている。このように多方面から、消費者庁と連携し検討していきたい。

消費者団体：

CCJにおいて、相談が多いのは中国関連であるか。中国関連の相談対応について伺いたい。

国セン：

事業者の所在地が判明したものの中で、最も多いのは米国であり23%を占める。中国は2番目に多く、約10%を占める。CCJに相談が入ってきた場合は、事業者の所在地(連絡先)が判明しないものについては、交渉できないが、通常は、まず外国語で書かれている規約等を確認し、トラブル対応について記載がある場合には相談者に紹介するなどの助言をしている。また、決済手段によっては、クレジットカード会社や決済代行会社に間に入ってもらって解決することもある。

中国との連携については、最近では日中韓消費者政策協議会の中で提携の打診をしたところであるが、まだ先は見えない状況である。

消費者団体：

若者は、トラブルに遭った際にはまずインターネット検索をする。そこで悪質な相談窓口連絡してしまい、更に被害を受けるケースがある。そういったことも踏まえ国民生活センターのWebサイトが検索の上位にくるようにしていきたいと思う。

また、消費生活相談のDX化については、実際の消費生活センターの取組がどのようになるか、まだなかなか見えてこないということで、現場の相談員が不安に思っているとよく耳にする。相談員の不安を取り除きながら、関係機関が一体となって取り組んでいきたい。

国セン：

インターネット検索について上位になるよう努めてまいりたい。また、相談

員の不安を取り除くという点もしっかり対応してまいりたい。現在、地方自治体が DX を進める際のモデルとなる「消費生活相談サービス標準ガイドライン（仮称）」を消費者庁と国民生活センターで作成しているところである。こちらのガイドラインを用いながら説明することで、行政職員や相談員の方にも DX 化のイメージをしていただけるのではないかと考えている。

消費者団体：

DX 化することによって、メールによる相談など電話相談が難しい方や障がいをお持ちの方も相談しやすくなるといった視点を入れてほしい。

また、ADR について、国民生活センターの場合は分野を限定していないが、傾向があればご教示いただきたい。一般の相談と同じ傾向であるか。

国セン：

DX 化に当たっては、相談現場や相談者のお声も聞き、配慮して進めていきたいと考えている。

国セン：

ADR について、分野として、最も多いのは「金融・保険サービス」で 20% 近くを占める。次が「運輸・通信サービス」が 10% 強、続いて「教養・娯楽サービス」でこちらも 10% 強を占めている。

一般の相談では、圧倒的に「情報通信サービス」関連が多い印象である。

消費者団体：

私どもの活動の中でも、若者は電話を利用しないためメールでの相談対応の必要性は日々感じているところである。また、先ほどお話があった相談員のなり手不足についてであるが、人口減、高齢化といった要因に加え、相談員が広く深く知識を持っていないと対応できないといったことや難しい消費者の方が増えてきたことも要因ではないか。また、消費者自身も学ぶ必要があると感じているところである。こういったことも含め、国民生活センターで考えていることがあればご教示いただきたい。

国セン：

先ほども申し上げた「消費生活相談サービス標準ガイドライン（仮称）」の中では、相談員の中でも役割分担を明らかにしたいと考えている。例えばベテランの方がすべての対応を担うのではなく、経験の少ない方は定型的な対応を行い、ベテランの方は相談対応のモニタリングをする等といったことであ

る。

対応困難者については、以前消費者庁においてもマニュアルをまとめており、また、今後「消費生活相談サービス標準ガイドライン（仮称）」でもお示ししてご理解いただきたいと考えている。

以上

出席者名簿

## 消費者団体(団体名五十音順、敬称略)

|                                   |        |
|-----------------------------------|--------|
| 主婦連合会                             | 木村 たま代 |
| 一般財団法人 消費科学センター                   | 工藤 操   |
| 全国消費者行政ウォッチねっと                    | 拝師 徳彦  |
| 同                                 | 中野子 礼子 |
| 一般社団法人 全国消費者団体連絡会                 | 浦郷 由季  |
| 公益社団法人 全国消費生活相談員協会                | 黒田 千鶴子 |
| 全国地域婦人団体連絡協議会                     | 夏目 智子  |
| 一般財団法人 日本消費者協会                    | 田中 大輔  |
| 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 | 大石 美奈子 |
| 日本生活協同組合連合会                       | 片野 緑   |

## 独立行政法人国民生活センター

|     |        |
|-----|--------|
| 理事長 | 山田 昭典  |
| 理事  | 保木口 知子 |
| 理事  | 林田 雅秀  |
| 理事  | 川口 徳子  |
| 監事  | 西 貴久雄  |
| 監事  | 柏尾 哲哉  |
|     | 他      |