

# 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：2023年1月31日（火）14:00～15:30
- (2) 開催場所：国民生活センター東京事務所特別会議室（オンライン併用）
- (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
  5. 意見交換
  6. 閉会

## 2. 意見交換

消費者団体：

DX について、全体俯瞰図等も見せてもらったが、チャットボットや、スーパーバイザーの様な立場の職員がいてくれば、全国同じレベルで統一的に相談を実施できるかと思う一方、デジタルデバイドの問題もある。また、消費生活センターは「地域で支える」という意味合いを持つものであり、その本来の取組も必要ではないか。DX を進めること自体は賛成しており、実際に 14 自治体に取り組んでいるとのことではあるが、自治体の規模によってニーズも異なるので、現場の消費生活相談員の声を聴き、相談員が使いやすいものを作ってほしいと思う。

国セン：

ご指摘のとおりであり、現場の声を聴きながら進めていきたいと思う。有志自治体とも意見交換をしているが、地域の実情はそれぞれ違うという話も聞いている。最終的にどのような形にするかは消費者庁とも相談しながら進めていきたい。また、ご指摘の「地域で支える」というスタンスは変わらないものであり、念頭に置きながら、相談員さんの声をよく聴いて進めていきたい。

消費者団体：

当団体で DX の期待や懸念について調査を行った。DX に期待されている部分もあるが、DX がどのように進んでいくかについては懸念を持っているのではないか。昨年、中間報告も公表されたが、いつ次の段階について公表を行うのか。また、地域の理解について、国民生活センターではどのように把握しているのか。

国セン：

有志自治体を中心に意見交換を行っているが、最終的には今年の夏を目途に、様々な意見を踏まえ、アクションプランないしガイドラインの改訂版の様な位置づけで示したいと考えている。各方面に説明していく中で地域の理解、相談員の声も踏まえていきたい。2026 年の更新の時期が迫っているので、それを一つのターゲットとしていく必要がある。費用や体制の問題等もあるものの、アクションプランを最終的には実現したいとは考えているが、2026 年の段階でどのようなことができるのかを早急に詰め、できるだけより現実的なものとしていきたい。

消費者団体：

消費生活相談員の資格試験について、相談員が不足している中で、真に相談業務を目指す方に受けやすい試験体制としていく様お願いしたい。試験問題と実際の相談業務の内容は異なり、合格してもすぐには現場では相談員として勤務できない。試験に受かることは相談員を確保することや、継続的に相談員として働いていくこととはイコールではなく、相談員試験に合格し、就職し、レベルアップのための研修を受けていくことが重要である。試験の合格者を増やすだけでなく、実際に相談員として働くことに繋がらなければ、本当のゴールにはならないと思うので、ゴールを見据えた上での相談員の資格試験の形を検討してほしい。

また、相模原での研修について、オンデマンド研修を増やしていくとのことであるが、旅費の捻出が難しい自治体等や、職員が少なくなかなかリアルで参加できない相談員にとってはメリットがある一方、相談員は「感情労働」と言われている様に、精神的にも負担が大きく、また、毎日業務に追われている。そうしたことを踏まえると、対面での研修は、たとえ一泊であっても、他のセンターの相談員との交流を行い、研鑽を深め、リフレッシュの場としても大事であると思う。相談員が継続して働いていくための大切な場であり、モチベーションアップにもつながるので、オンデマンド研修と実地研修のバランスを考えていただければと思う。

国セン：

確かに、試験の合格者全てが相談員として実際に就業しているかという点、そうした実態にはなっていない。他方、消費生活相談員として就業するために必要な知識を問うことを目的として試験を実施しており、むしろ合格した後の相談員として必要な知識に関する基礎的な研修を充実させることが重要であると考え。試験は引き続き充実させていきたいと思うが、相談員としての知識を付けるための研修も充実させていきたい。

また、リアル開催の研修に参加し、他の相談員と交流したり、リフレッシュしたりする機会はもちろん重要である。オンラインに加え、対面研修も充実させていきたい。

消費者団体：

団体として担い手育成事業に参加したが、特に地方の相談員が不足している地域の受験者と、資格試験の内容とのレベルに乖離がある様に感じている。特にその様な地域ではすぐに相談業務に従事することが求められることから、試

験で問われるレベルの知識は必要であると理解できる一方、細かな法律知識は合格してから学べばよいのではないかと思う。民法や消費者法を中心とした理解、特に増加している相談事例等を知ることの方が重要だと思う。知識の詰め込みに終始する試験内容では、かなりの方が脱落してしまうと実感している。試験の在り方について見直しを進めているとのことであり期待はしているが、消費者庁を含め、もう一度考え直す必要があるのではないか。

また、相談業務のデジタル化については避けられない流れであると思うが、電話相談も重要なツールであるので、これが途切れることの無いようにしてほしい。企業の消費者向け窓口の担当者と話す機会があったが、電話・SNSにかかわらず、寄せられる相談の数が減ってきているとのことであった。傾向として、若い人ほど相談を寄せてこないことから、FAQの充実に関心を入れている様である。FAQの充実、アクセスのしやすさについて期待されていると思う。

全国消費者フォーラムについても、より多くの学生が参加してほしいと考えている。大学生枠を設け、参加を動機付けられる仕組みがあれば良いと考えている。平日の日中に開催する場合、参加できる人が限られてしまうのではないかと思うので、休日開催も検討してほしい。また、全国から広く参加を求めていくため、今後もオンラインを併用する形式は継続してほしい。

#### 国セン：

試験について、民法や消費者関係の法律をまず把握することが重要であると考えている。他の試験でも同様だが、それなりのレベルの高い試験内容になってしまっていると思う。ただ、試験委員会の議論を聞いていても、試験は入口として最低限、基本的な知識を問おうという方向性を持っている様である。

試験に合格したからすぐに相談員として従事できるものではないことは、ご指摘のとおりである。試験に合格して採用されてから、実際の相談員としての業務にどのようにつなげていくのか、アクションプランでも提案しているものではある。人員が少ないと難しい面もあるが、階層制の様な形のキャリアアップの仕方も考えていきたいと思う。FAQについては、これまであった多くの相談をパターン化して作成し、相談員からの使い勝手に関する評判等も聞きながら、随時改善していきたい。

全国消費者フォーラムについては、ご指摘のとおり若者の参加が求められると思う。開催方法についても、来年度以降もハイブリットの形を検討していきたい。

#### 消費者団体：

消費者被害の未然防止という観点に立つと、相談しないまでも、自分で解決

できることが求められていくのではないかと。消費者に向けた情報提供がより求められると思う。現在も様々なコンテンツを国民生活センターのホームページで公表していると思うが、動画やビデオ等を用いて、話題になっている問題について迅速に、わかりやすく提供してもらえたら良いと思う。

また、「くらしの豆知識」については電子版も発行されていると思うが、こちらも随時内容の充実を図り、広く情報提供を行っていただきたいと思う。

消費者団体：

センターから様々な啓発物を公表しているが、「くらしの豆知識」の電子版についてはどの程度ニーズがあって、どの年齢層に読まれているのか。また、紙の本から電子版に移った人はいるか等のデータは把握しているか。

国セン：

全て自己解決できない部分もあるので、当然電話による相談も継続していくが、FAQについても公表したら終わりではなく、使い勝手に関する意見、リアクション等も踏まえながら、使い勝手の良いものを追求していきたい。

国セン：

「くらしの豆知識」について、毎年読者アンケートなどの意見を基に企画・編集を行っているが、電子版の販売は、紙媒体のものとは異なる新しい読者を得ることを念頭に実施しているものである。各自治体にはこれまでも名義差し替え本を中心に販売しており、各自治体が様々な啓発の場等で活用してくれている。電子版は、紙媒体を読まない若者を中心に広く見てもらえたらと考えている。

また、商品テスト部の公表を中心に、動画などをホームページやSNSで公表しているが、踏み台による傷害に関する動画は約14万回再生されるなど、たくさんの方に見ていただいている。引き続きたくさんの消費者に、効果的に注意喚起ができるようにしたいと思う。

消費者団体：

相談員資格試験に合格した方や、新人の相談員を募集する側に対して、どういった内容の講義を受けたいかなどのアンケートを行い、要望に応えた形で実施できればよいのではないかと。昨年の国民生活センター法の改正で、消費者団体支援が明記されたが、可能であれば適格消費者団体についても、研修への参加や、D-ラーニングの受講等の支援がいただけたらと思う。

消費者団体：

適格消費者団体への支援についてはどのような部署が担当しているのか。また、明らかにできる範囲で、具体的に入ってきそうな案件などはあるか。

国セン：

適格消費者団体への支援については、法律に従った支援を実施していくものであるが、発生している事案や相談事例についての情報提供等を行っていきたいと考えている。具体的な支援については、適格消費者団体との会合の機会もあるので、そうした場で伺えればと考えている。

消費者団体：

担い手確保事業に参加しているが、消費生活相談員試験の内容と、消費生活アドバイザー試験の内容に乖離があると感じていたところである。国家資格化した際に内容を精査するとなっていたが、今後どのように対応を行っていくのか伺えたらと思う。

あわせて、訪日観光客ホットラインの取組において、訪日観光客向けに情報提供を行っている取組についての説明があったが、海外で、日本人向けにこのような形で情報提供を行ったり国センとの連携を行ったりしているサイトはあるか。

国セン：

2つの試験の関係については、これまでも、消費生活相談員試験の田口委員長とアドバイザー試験の代表の方と意見交換の場をもっており、その中で対応できたらと思っている。

国セン：

CCJ では海外の機関といくつか連携しており、随時情報交換を行っている。韓国やシンガポールなど、日本人を含めた海外の相談を受け付けてくれているところもあるようだ。

国セン：

CCJ はインバウンド、アウトバウンド両方の相談を受け付けているので、もし、海外の当局へ直接問合せることが難しい場合には、CCJ に相談いただくのも一つの手であると思う。

以 上

# 出席者名簿

別紙

## 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
	木村 嘉子
一般社団法人 全国消費者団体連絡会	三谷 和央
	大出 友記子
公益社団法人 全国消費生活相談員協会	坪田 郁子
全国女性団体連絡協議会	齋藤 利弥
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	永沢 裕美子
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
総務部長	浦川 有希
広報部長	青木 正典
情報管理部長	吉田 有美子
商品テスト部長	菱田 和己
教育研修部長	松本 浩司
紛争解決委員会事務局長	猪又 健夫
総務部次長	萩原 泰斗
総務部総務課長	小林 真寿美
総務部会計課長	小林 正治
総務部管理室長	塚越 匡史