

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：2024年1月30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：

消費生活相談のDXについて、FAQも充実されてきているが、「何かあれば188に」と案内する形になっている。何もトラブルが起きていない消費者であればFAQは参考になるかと思うが、実際にトラブルが起きてしまった方にとっては、自分の問題が解決できるか判断できないのではないかと。結局は電話で相談することになり、相談員の負担減にはつながらないかと思う。また、相談内容に関するキーワードの登録を無くし、キーワード無しでも必要な情報を抽出できるか実証実験を行っているとのことであるが、これまでの様に適切に情報の分析ができるか懸念している。

国セン：

同じような相談でもケースによって状況が異なるため、御指摘の通り、結局は電話での相談が増えてしまう可能性がある。一方で、これまで電話で相談することにハードルを感じていた方、特に若い世代がFAQを見て、「自分のケースでも相談して問題ない」と考えてくれる等、これまで相談してこなかった層を掘り起こせる面もあるかと思う。FAQの回答内容については今後もブラッシュアップを行っていく予定である。また、FAQの回答内容に関してコメントを投稿できる機能を設けている。改善すべき点等があれば、ぜひサイト上からコメントを寄せてもらえればと思う。

国セン：

キーワードに関する指摘について、まさに現在検討を行っている所である。相談現場では、キーワードを付すことに大変時間を取られているほか、キーワードを誤って付す場合もある。今の段階のAI・IT技術でどこまでできるのか分からない部分もあり実証実験を行っているが、なるべく相談員の手間が省け、かつより適切に分析ができるデータにするためにどのようなシステムが良いか、総合的に勘案しているところである。予算の範囲内とはなるが、最新の技術で取り入れられるものは取り入れたいと考えている。

消費者団体：

FAQについて、これまで相談してこなかった方の掘り起こしという説明や消費生活相談の担い手に関する説明があったところ、一昨年から当団体でもメールで相談を受け付けるようになり、20～30代からのメールによる相談が増えている。

ただ、メールだけで全て正確に回答することは難しく、一般的な回答しかできない。より詳しく説明して回答しないといけないケースだと、口頭での説明が必要になるが、当団体側から電話を掛けてもほとんどの方が出てくれない状況である。

FAQ サイトは掘り起こしという点でも有益であると思うが、「188」の周知もなかなか難しいと感じられるなか、FAQ サイト自体の周知はどのようにされているか。もしくは、どのように浸透させていくのか、考えがあれば伺いたい。

国セン：

「188」の周知に関して、SNS で発信を行ったり、公表資料に QR コードを掲載したりと、様々な場面で周知しているところであるが、飛躍的に認知度を増やせる状況にはない。今まで消費者問題に関心のなかった人たちには周知がなかなか届きにくいという実情がある。周知にあたり、ぜひ良い知恵があれば伺いたい。

国セン：

FAQ のページについて、当初はアクセス件数が少なかったものの、その後増加傾向である。以前は PC からのアクセスが多かったが、今はスマホでのアクセスの方が多数になってきている。相談員がスマホでアクセスするとは考えにくいいため、一般の消費者に認知されてきたと考えられるのではないか。多くの人に周知する努力を継続していく必要があるところ、引き続き御協力いただけたらと思う。

国セン：

FAQ のアクセス件数について、当初は 2 万件台だったのが、現在は 3 万 7 千件ほどである

消費者団体：

消費生活相談員資格試験について、消費生活相談員の高齢化の問題があるところ、今年度の場合、若い受験者が増えたり、あるいは男女比が変わったりといった変化はあるか。

国セン：

手元に詳細な数字はないが、傾向に大きな変化はないと理解している。今年度は昨年度に引き続き、相談員試験の周知のため、オンライン広告を出すなどの取組を行ったところである。

国セン：

相談員試験について、インターネット等を通じて様々な広報活動を行っているが、受けようとした人が、試験に合格できる実力を着けるようになるまでは時間が掛かるため、その分のタイムラグがあるかと思う。もう少し長い目で見たい。

消費者団体：

相談員試験に合格した方は、その後実際に相談員業務に携わっているのか。また、DX化に関しては自治体から質問や意見が出ているかと思うが、意見の集約や、そうした声に対する回答は公開されるのか。

国セン：

試験に合格した方がその後相談業務に就いたかどうかの後追い調査は行っていない。なお、既に相談業務を行っていて、今回の試験で相談員資格を取得したという方もいる。

また、DX化に関する自治体からの質問については、検討が進まないという回答できない質問もあった。昨年12月のアドバイザリーボードで回答できる質問については回答を行ったところであるが、今年3月のアドバイザリーボードの場で、さらにいただいた質問等に対する回答を行う予定である。アドバイザリーレポートについては、議事概要は公表予定であり、また、自治体の傍聴を12月より可能としている。

消費者団体：

資料における研修の「予定人数」は、研修の定員を指すのか、もしくは受講対象として想定される者の人数を指すのか。

国セン：

募集人数のことである。

国セン：

また、今後、研修のカリキュラム等の変更があり得るため、「予定人数」と記載している。

消費者団体：

研修の実績について、予定人数と受講者の人数に乖離があるが、なぜか。

国セン：

定員として設定した人数を超えた場合でも、研修の実施に支障がなければ受講いただいている。また、募集したものの、希望者が集まらない場合には受講者が少なくなる。集合研修の場合は宿泊施設の部屋数に限りがあるため制約があるが、オンライン研修であれば定員を超えた場合であっても受講は可能であることから、募集人数以上に受講される場合もある。年度を通してみれば、多くの方に希望いただき、受講いただいている状況であると言える。

消費者団体：

今年度、相談員資格の受験者数が増加していると思うが、これは回復傾向にあると考えられるか。また、何が要因で増加したとみているか。

全国消費者フォーラムについては、ここ数年オンライン開催が続いている。次年度以降の開催方法について、今年度の取組結果を踏まえ検討とされているが、どのように考えているか。発表する団体・メンバーが固定化しつつあることを懸念している。若い世代や、いつもと異なる団体から発表いただくことも必要ではないか。発表者はフォーラムに向けてせっかく準備してきたところ、発表内容が多くの方の目に触れるようになれば良いと思う。大学生等、若い世代にも発表いただけるような仕掛けが必要ではないか。ACAPの「私の提言」における表彰制度のような、若い世代の意見を引き出すための仕組みが必要と思う。

国セン：

全国消費者フォーラムについて、次年度以降の開催方針が検討となっている理由としては、新型コロナウイルスの流行があり、どのような形で開催するかは試行錯誤していきたいと考えているためである。今年度は初めてハイブリット形式での開催となるが、その状況も踏まえて、来年度以降の開催方法を検討したい。若い世代の参加については御指摘のとおりであり、これまでのように継続して活動されてきた団体の方だけではなく、今年度も学生や大学の先生など、いつもとは違う切り口の方に参加いただく形としている。発表内容を広く展開することについては検討していききたい。

消費生活相談員資格試験については、試験対策に関する情報提供等も含め、受験しやすい環境づくりに努めているところである。相談現場に出た際に必要とならない問題は出さず、「相談を受ける上でこれは分かっておいてほしい」という問題を中心に出すようにしている。こうした取組が、現場に出てからどのように影響するかについては、今後皆様からも話を聞けたらと考えている。資格を取った方については、実際に相談業務に就いてほしいと考えているところであるが、地方で相談を担っていただくことができればよりと考えており、今後の検討課

題かと思う。消費生活センター含め、様々な場において、試験を通して得た知識を生かしてほしいと考えている。

消費者団体：

震災に関する情報発信については消費者安全確保地域協議会の場を含め、様々な場で述べてきているが、センターは普段からボランティアセンター（事務局を担う社会福祉協議会）と、災害時の情報提供に関する協力体制について協議しておいてはどうか。災害発生時、場合によってはセンターから人を派遣し、ボランティアセンター経由で現場に入らせてもらう、あるいはボランティアの方に注意喚起のチラシを渡し現地で配布してもらうといった、情報提供の方法について事前に協議しておき、災害時に迅速に動けるようにしてはどうか。また、相模原施設は JAXA に隣接しているのであるから、たとえ宿泊施設を提供するだけでも、JAXA の人気を利用した形で収益を得ることができればよいのかと思う。

国セン：

今回の震災の場合、県内各地の行政そのものの動きが止まってしまう状況もあり、県がサポートすることとなったが、それに当たって県が手薄になる部分を当センターが援助したという状況であった。いずれにせよ、センターで何かできることがあるか考えていきたい。

消費者団体：

FAQ を充実させていくことや AI を取り入れていくことは必要なことと認識している。これまでの莫大な相談データから分析した結果、今後起き得る手口や被害についてある程度予測が立つのかと思うが、それは、あくまでこれまで起きてきたことをベースにしたものである。根本的な仕組みは変わらないのかもしれないが、消費者問題は社会の変化に伴い変わる点もある。従来であれば人の力があることで、そうした点についてもカバーすることができていたが、DX 化した場合にカバーしきれぬのか。

また、PIO-NET の刷新について、ひとたび構築すると抜本的に変更することは難しくなるため、しっかり予算を獲得していただき、持続可能な形で運用していただけるようなベースの構築をお願いしたい。

また、国センの情報発信は大事だが、国センの存在が十分には知られていないのではないかと。「国セン」「消セン」「消費者庁」が混じった形で認識している方もいる。自分で解決法を検索して、信用できない情報を信じてしまう消費者も多いので、国センの存在をアピールし、「国センから出される情報は正確で信用でき

る」と周知することが必要かと思う。繰り返し目にしたり耳にしたりすることで認知されていくと思うので、今後もますます国センの存在を周知する取組を行っていただきたい。

国セン：

どのような形で今起こっている問題を吸い上げていくか、これまで基本的に人の力で行ってきたものを、できるだけ負担を少なくするという考えで進めている。また、多発している消費者トラブルがあっても、人によってそれに気付かない場合には注意喚起に繋がられないところ、AI はそれを拾っていく手段の一つである。当然限界もあるかと思うが、それを確認する意味でも実証実験を行っているところである。楽観的な期待を持っているわけではないが、うまくいけば良いと考えている。FAQ についても、その時々で、例えば急増している手口等がある場合には X(旧 Twitter) で別途発信する等の対応をこれまでも行ってきたところであるが、引き続き実施していきたい。

国セン：

例えば FAQ のページにおける「注目のキーワード」については随時入れ替えることが可能である。時宜に応じて更新をまめに行っていきたい。

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

高橋 裕子

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

菅原 清明

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

児玉 菜津子

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

澤井 景子

理事

桐原 素樹

監事

西 貴久雄

監事

中森 真紀子

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

総務部企画課長

関根 由詔

総務部総務課長

小林 真寿美

総務部会計課長

菅沼 知己

総務部管理室長

塚越 匡史