

特別顧問会議（第23回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2019年10月8日(火) 10:00~12:00

(2) 開催場所 : 国民生活センター東京事務所 5階特別会議室

(3) 出席者 :

〔特別顧問〕

有田芳子 顧問、有馬真喜子 顧問、浦郷由季 顧問、
黒木和彰 顧問、板東久美子 顧問、村井正素 顧問 (50音順)

〔国民生活センター〕

松本理事長、宗林理事、丸山理事、鈴木監事、岩田監事 他

(備考) 特別顧問会議は、学識経験を有する方々7人以内で構成されており、センター業務の重要事項について審議を行った上で、センターの理事長に助言することを目的としている。

2. 質疑応答

※ 表記凡例

「顧問」… 特別顧問からの質疑又は意見

「国セン」… 国民生活センターの回答等

顧問：平成30年度の業務実績に係る主務大臣評価について、契約の競争性に関する項目が「C」とのことであるが、そもそも、競争性のある契約が「85%以上」という目標を立てた根拠は何か。

国セン：第4期中期目標において指標を定めているが、この指標の根拠は平成24年から28年度までの実績の平均をもとに定めている。

顧問：アマゾンとの情報発信に関する合意はアマゾンジャパン合同会社と合意したということか。

国セン：そうである。

顧問：アマゾン以外にもデジタルプラットフォーム事業者との合意を行う予定はあるのか。

国セン：今回の合意はアマゾンからの申し出がきっかけであった。他の事業者に対して当センターから働きかけてはいないが、公表の際にプラットフォーム事業者に情報提供などを行っており、情報を受けたプラットフォーム事業者が削除や注意喚起などを行うケースもある。

国セン：対消費者との関係でプラットフォーム事業者に自主的な取組みを促していくことも必要だと認識している。

顧問：訪日観光客消費者ホットライン（以下、訪日ホットライン）は訪日観光客が対象であるが、機能の充実をどのように図っていくかが課題であると思う。在日外国人の対応についてどう考えているのか。

国セン：訪日ホットラインは現在日本語を含めて6カ国語に対応しているが、今後は8カ国語程度に対応言語を増やしていく予定である。在日外国人からの電話については、現在は余力があるので受けているが、自治体の担当窓口で受けってもらうのが本来の形と考えている。国センとしてどこまで関わっていくのかは課題である。

顧 問：難民申請では少数言語の方が必要とされているが、通訳できる人材が不足している。国センが在日外国人の対応に関わっていくのであれば、警察等の外部の機関とのネットワークを構築しないと実現は厳しいのではないか。

国セン：訪日ホットラインは訪日観光客を対象としているため、訪日観光客の多い5ヶ国の言語を選定している。少数言語への対応は課題であるが、予算の問題もあり、言語を増やすのは簡単ではない。

顧 問：少数言語への対応は、外部とのネットワークの中で分担し合わなければ実現が難しい。

国セン：観光の問い合わせはこの機関、暮らしの問い合わせはこの機関などと、一次的に仕分ける窓口のようなものがあればいいのかもしれない。

顧 問：成年年齢の引下げもあり、若者への情報提供が重要になってくるが、インターネットで発信するだけでは効果的ではない。インフルエンサーを活用し、若者に直接届くような情報提供は良い試みだと思う。また、教育研修部の教員免許更新講習については、先生が自分の教科に関係なく受講しており、受講満足度も高いとのことであり、効果のある取組みであると思う。ぜひ続けてほしい。そして多くの先生に受講してほしいと思う。

国セン：選択必修でありながらも消費者教育に興味・関心をもって受講していただけたことは、家庭科の教員だけでなく他の教科の教員にも消費者教育を広めていけるという発見になったと認識している。

顧 問：相模原では行っていないのか。

国セン：教員免許更新講習については、国セン単独での講習も考えたが、文科省の認可の問題もあり、各大学にて、当センターと協力して行うこととなった。なお、国センでは以前から主に家庭科の教員を対象とした研修を行っているが、相模原だけでは関心のある一部の人しか集まらないという課題があったため、今年度については、茨城県と京都市の協力のうえ、地方で現場に近い先生に参加してもらえるようにしているところである。

顧 問：教員は、スマートフォンを通じたイジメなどのトラブルは認識していても、インターネット取引でのトラブルについては知らないことが多い。取引でのトラブルについて先生に意識してもらうことで、生徒指導等の学校教育の現場での広まりに期待できるのではないかと。今後も学校との関係にアンテナを張ってほしい。

国セン：教員免許更新講習でインターネットトラブル等について話をしたが、中学校、高校だけではなく、小学校、幼稚園の先生も多く受講していた。教員の科目だけではなく、どのような教育現場の教員なのかということも大切であると認識した。

顧 問：インターネットトラブルについて警察と連携はしているのか。

国セン：個別の公表毎に警察庁に情報提供を行っている他、警察からの資料請求や捜査事項等照会に応じて PIO-NET の情報を提供するなどしている。

顧 問：消費者にどう情報を届けるのかという課題について様々な取り組みを検討されていることが分かった。情報を取得できない消費者を「脆弱な消費者」とする考えもある。インターネットを使った情報提供に加えて、デジタルな情報を紙などのリアルで伝えていくことも大切と考えられ、これまでの取り組みも活かし、うまくデジタルとリアルを組み合わせて情報提供して行ってほしい。若者への情報提供にあたっては、若者の声を取り入れていくこともアイデアに繋がるのではないかと思う。また、在留外国人向け啓発資料は大変有益なものであると感じたが、実際に、これを使ってメッセージボードのようなもので在留外国人に提示したといった事例があれば教えてほしい。

国セン：地方に素材として提供しているものであり、実際にどのように使用されたのかまでは把握していないが、幅広い用途で使用してもらうことを想定している。

顧 問：令和2年度の教育研修事業について、研修の地方開催が重要であることは認識しているが、行政職員研修はどのようなイメージで行うことを想定しているのか。

国セン：研修の中身についてはまだ具体的に定まってはいるが、相模原で行っている研修の内容と同様に、地方消費者行政の仕組みや関係法令、歴史等、基礎的な研修が検討の前提になると考えている。

顧 問：徳島に国セン職員もいるのか。

国セン：これまでの3年間は11人（現地採用含む）いた。来年度からは消費者庁の新未来創造戦略本部が設置されるものの、国セン独自のオフィス設ける可能性は低い。必要に応じて対応していくという状況になる。

顧 問：徳島県での商品テスト部の実証について、「調査結果の地域的特性の影響の補正が必要」とあるが、どういうことか。

国セン：貯湯タンクのテストでは隣家との距離があるため国土交通省告示に違反とまではならないケースがあったが、都市部では違反となる。そうした地域差を考慮しないといけないという意味。今後のテストについて影響の補正をしていくという意味ではない。

顧 問：「見守り新鮮情報」がどこにどの程度配布されているのかは把握しているか。

国セン：福祉関係では民生委員の会議等で配布していることは聞いているが、より具体的な活用が把握できていない。昨年度は接点のある範囲でヒアリングを行ったが、今後はアンケートを行うなどして現場の実態を把握していきたい。

顧 問：国センの役割について、時代のツールの拡大とともに業務が拡大してしまうことは理解できるが、SDGsで謳われている持続可能性ということも考えていかなければならない。消費者問題の根幹は「暮らしの持続可能性」であり、国センでも謳っていく必要があるのではないか。

国セン：国センでも各部でSDGsのマッピング作業を行い取りまとめているが、国センでは有益な情報を提供し、関係者とのパートナーシップをつくっていくことがメインになってくると考えている。

以 上