

特別顧問会議（第 25 回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2022 年 3 月 1 日 (火) 15:00~16:45

(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(ウェブ会議)

(3) 出席者 :

[特別顧問]

浦郷由季 顧問、釜井英法 顧問、河村真紀子 顧問、楯美和子 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]

山田理事長、保木口理事、林田理事、川口理事、西監事、柏尾監事 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：成年年齢引下げやDXに関する取組など、きめ細かく対応しており、大変心強く感じた。成年年齢引下げに関する情報提供において、どのような媒体が効果的だったのかなど、実際に実施した中での手応えや今後の考えについて教えてほしい。また、チャットボットが消費生活相談に馴染むのかという話もある中で、AIの活用の検討状況についても教えてほしい。

国セン：若者への情報発信は2019年度から色々と試行している。初年度はインフルエンサー漫画家を活用したが、18歳、19歳に情報を届けることが難しかった。この反省を踏まえ、2020年度は若者がよくみるアプリを活用し、若者の視点で記事を作成したところ、ターゲットとする若者にしっかり伝わったことが確認できた。ただ、このアプリは女性向けであったため、今年度は、女性に限らず男性も利用するTikTokでの発信に取り組んでいるところである。また、大学受験生が使用している学習管理アプリ「Studyplus」の媒体の活用も進めており、今後も若者に直接伝える媒体を開拓していきたいと考えている。

国セン：訪日観光客消費者ホットラインでAIを活用したチャットボットを導入しているが、訪日観光客が少ない現状のため、AIの育成はこれからという状況である。公式LINEはAIのないリッチメニュー方式であるが、利用者の多くは消費者行政関係者と思われ、利用者数が頭打ちになっていた。改めて注目してもらえるよう3月1日より、「新成人からのトラブル診断」という新しいコーナーを設けるなど、内容の変更を行った。

国セン：消費生活相談のデジタル化においてもチャットボットを活用していく。そのためには、ベースとなるデータを充実させる必要があるが、消費生活相談の内容は多岐にわたるため、自然言語解析の活用を考えている

ところである。

国セン：当センターから若者に直接情報を届けるツールは少なく、手探りの状態である。一方で、「若者向け注意喚起シリーズ」のように若者の周辺で教育啓発に当たる方向けに注意喚起用資料を作成し、好評を得ているところである。

顧問：当方でも、若者への情報提供を試行錯誤しながら取り組んでいるところであるが、学校教育を通じた情報提供は伝わりやすいと感じている。連携方法などの課題はあるが、色々な方法を試してほしい。

顧問：カットパンの窒息事故に関して、注意喚起にとどまらず、事業者に対して形状や硬さの改善を求めたのは大変良いことだと思う。他のテストにも活かしてほしい。消費生活相談のデジタル化については、世の中の動きが早い中で、フレキシブルに対応できる体制を目指してほしいと思う。個人的には消費生活相談そのものに直ちにAIを活用することは無理だと思っているが、消費生活相談員の入力作業におけるAIの活用など、相談員の負担軽減につながっていければと思う。若者への情報提供については、若い方は動画サイトをよく見ているので、CMに啓発動画などを入れることで、自分からこうした啓発動画を見に行かない方にも届くのではないか。

国セン：カットパンについては、今回、事業者にはパンの形状、物性を変えてもらう方向で話をしているところである。今後も、数値的な基準がない中でも安全な商品設計に取り組んでもらえるような公表を行っていきたい。若者への情報提供については、今回TikTokを活用して3種類の動画をそれぞれ30秒と60秒で作成した。18歳、19歳をターゲットとしたプッシュ広告として情報発信できるよう、準備しているところである。

国セン：DXの動きの中で、最新のシステムをフレキシブルに導入できるようにしていきたいと考えている。また、AIを活用した消費生活相談員の負担軽減は消費生活相談デジタル化の大きな柱であるが、もう一つの柱として自己解決の間口を広げることを考えており、メール相談などを取り入れていきたいと考えている。

顧 問：未成年者にどのように情報を届けるのかという点は、企業でも課題である。インスタグラムなど情報を届けるためのツールは色々あるが、100%利用されているものはない。いかに様々なツールを組み合わせ、情報を届けていくかだと思っている。直接届けていく点で言えば、たとえば、美容医療などをインターネットで検索した人に、美容医療でのトラブルを紹介するようなアラートを発信する手段もあるかと思われる。情報提供のプランニングは専門の業者が行うのか、国民生活センターで自主的に行っているのか。

国セン：情報提供に活用するためのツールの変化は著しく、以前活用した「HARUHARU」のユーザーは次の媒体に移ってしまっている。こうした経験を踏まえ、今回はTikTokの活用することとした。今後も様々なツールを組み合わせたいと思う。情報提供のプランニングは、若手職員が中心となり実施している。どういったターゲットに届き、どのようなアクションがあるのかなどの効果測定を行い、次につなげているところである。

顧 問：当方でも若者向け啓発動画を作成し、Youtubeに載せている。8分程度の動画であるが、長いと感じるかもしれない。国民生活センターではTikTokで短い動画を流すとのことであり、多くの若者に見てもらえるのではないかと期待している。消費者フォーラムについては、オンラインでの開催となり、大学生と連携した分科会が多く、若者を巻き込んだ大変練られた構成となっており良かった。一方で、従来参加されていた消費者団体が、年配の方が多いが故にオンラインで参加できなかったのではないかと危惧する。今後はハイブリッドで多くの団体が参加できるようにしてほしい。

国セン：年配の方が参加できるよう、入り口の段階で多様性を確保できるように努力していきたい。

顧 問：当方では、成年年齢引下げに関するシンポジウムを開催し、大学生にも参加してもらった。大学生の話では、長い情報発信は好まれないようである。また、消費者ホットライン（188）へは怖くて電話を掛けられないため、トラブルに遭った場合などはYoutubeなどで調べるようであ

る。そういう意味では TikTok は心強いツールになると思う。一方で、成年年齢引下げによって、これまで未成年者として保護されていた方たちが保護されなくなるため、情報発信だけではなく、相談窓口を利用すれば解決できるということを伝えていかなければならないと思う。そのため、コロナホットラインのように国セン自らが若年者向けの臨時のホットラインを開設するとか、相談の入り口に誘導するような取組みが必要になるのではと考えている。こうした取組みを国民生活センターでもやってもらえると心強い。また、消費生活相談員の担い手の問題については、DX を進めていく中で、担い手がないことも含めて情報発信できないか。ベテラン相談員からすると、DX は自分達の居場所がなくなると感じることもあるかもしれないが、負担軽減になることは担い手確保につながるという面もあるので、理解してもらえるのではないかな。さらに、コロナ禍でオンライン研修の実績が増えているようであるが、新たな工夫とか成果があったらお伺いしたい。

国セン：若者向けの消費生活相談窓口については、第一義的には各地の消費生活センターで受けることになると考えている。来年度の消費者月間は若者がテーマとなっており、相談窓口を周知したい。実際にトラブルに遭った際、相談できることを周知するとともに、成年年齢引下げがなされた後に実際に発生したトラブルの情報を当センターで把握し、各地の消費生活センターにフィードバックしていきたいと考えている。

国セン：消費生活相談員の担い手不足について、大学にポスティングして（担い手確保につながる）消費生活相談員資格試験を案内するなどしているが、今後はオンラインでの試験の周知等を検討していきたい。消費生活相談のデジタル化は、機械化だけではなく、消費生活相談員の業務の平準化も目的としている。若手とベテランの役割分担によって、担い手が不足する中でも必要な対応ができるようにしたい。いうならば、担い手確保と同時に、将来の担い手不足を見据えて必要な相談体制を確保すべく DX を進めて行く。

顧 問：若者への情報提供は若者に伝わる取組が重要になる。情報番組などでも国民生活センターの発信情報をよく見掛けるようになったと思う。情

報が実際に伝わるような取組の努力を実感している。DX の取組について、自己解決の間口を広げるとの話があったが、この視点は民間と同じ方向性であり、消費者の選択肢を増やすことになる。DX によって、デジタルで対応するものと人が担うものを整理することによって業務を充実させ、適切な情報提供につながればと思っている。

国セン：ご指摘の通り。DX について最新の技術を取り入れながら、相談員が本来やるべき仕事に特化できるようにしたい。

国セン：本日は顧問の皆様には様々な助言をいただいた。4月に迫った成年年齢引下げや消費生活相談のデジタルトランスフォーメーションなど喫緊の課題についてももしっかり取り組んでいきたいと考えている。

以 上