

特別顧問会議（第27回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2023年12月19日(火) 13:30~15:00

(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
(ウェブ会議併用)

(3) 出席者 :

[特別顧問]

大迫恵美子 顧問、河村真紀子 顧問、郷野智砂子 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、澤井理事、桐原理事、西監事、中森監事 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

今後、FAQ等におけるAIの活用について議論していくものと思うが、AIの活用領域等について、現在どのようなことを検討しているのか。

また、今年発表された人口推計では外国人が増加し、人口に占める外国籍の割合が増えている状況であった。2070年には10%以上は外国籍の方になるとの推計もあるなど、大きく割合が増えていくと思われるところ、言葉や文化が違う状況で、消費者トラブルも、従来想定できない形で生じる可能性がある。インバウンドの相談業務等についてニーズが増えていくかと思うところ、外国人向けのリーフレットについても重要な取組であると思うので、今後さらに充実させてほしい。

全体の取組を見ても、注意喚起等も含め、社会的に大きな影響を与える取組を実施されており心強い。今後の新しい取組についての考えがあれば伺いたい。

国セン

世の中にはAIを使って課題解決を図るなど、AIに関する様々な取組がなされているが、国センの業務においてAIを使ってどれだけのことができるのかは未知数である。現在取り組んでいる音声認識と相談データからの情報抽出の実証実験がうまくいけば、令和8年に稼働する次期システムにおいてAIを導入し、消費生活相談員等、相談を受ける側の利便性・効率性を向上させられる部分があるのではないかと考えている。

消費生活相談員等が相談への回答に当たって、AIの回答を利用するという活用方法も考えられるが、国センの職員が実際に試してみたところ、AIからの回答は非常に精度が悪いものであった。現在の精度のまま、相談員が利用して情報を得ることは避けるべきかと思う。そういう意味では、消費者による自己解決のツールとしてFAQを充実させていきそれに対応していく方法が良いかと考え

ている。将来的に AI が進歩すれば、AI の力で消費者が問題の自己解決を図ることができるということもあり得るかとは思いますが、当面はまだ難しいかと考えている。

国セン 訪日外国人向けの多言語窓口を設けているが、新型コロナウイルス感染症が流行していた時期は海外からの旅行者も少なく、在日外国人の方からの相談が割合的に多く寄せられた。相談内容は、取引以外の事、例えば日常生活におけることや住まいや仕事に関することが多かった。

こうした相談については、国センだけで対応する、というよりは、各地の消費生活センターを始め、自治体や国の機関との連携も必要かと考えている。シームレスで相談を受けられる仕組みを設ける必要があるかと考えている。

顧問 たしかに国センだけでできることではない。国や自治体の関係機関が連携することは非常に重要である。ただ、最前線である地方自治体において、仮にワンストップで相談を受け付ける窓口を設けたとしても、その先が十分に連携できる体制になっていないという課題もある。今後どのような仕組みを作っていくか、検討の際には国センのネットワークも生かしてほしい。

顧問 今は高齢者もインターネットを利用する方が多いところ、国セン HP において注意喚起情報を公表していることは大変効果的であると思う。現在、詐欺的な投資被害が非常に多く発生しているが、国センが公表を行うことで、かなり早い段階でその情報を広げることができており、心強く、ありがたく感じている。案件が多い中かと思うが、できるだけ多くの事案を公表して行ってほしい。

当方は金融庁、総務省等の官庁と意見交換をすることがあるが、現場を見ている立場からすると、まだまだ行政の動きが遅かったり、行政から発信される情報に偏りがあったりする印象で拡大する被害に対応が追いついていないと思う。国センは、詐欺的な投資被害については金融庁等とも連携し、できるだけ早く情報を発信して被害を止めてほしい。

質問であるが、関係省庁等他機関との連携については、今後どう取り組むつもりなのか。

国セン 指摘のとおり詐欺的な投資被害がかなり多く発生している状況で、注意喚起が追い付いていない面もあるかと思う。詐欺的な投資被害等の案件を公表するに

あたっては、消費者庁との連携はもちろん、金融庁等にも相談したり情報提供を行ったりすることもある。今後も必要に応じて関係機関への情報提供等を心掛けていきたい。

顧問 広報業務について、公式 YouTube チャンネルを今年 9 月に開設し、これまで 17 本の動画を公開したとのことであるが、良いペースであると思う。再生回数もかなりの数である。週に 1 回以上のペースで投稿しているかと思うが、今後も同様のペースで公開していくのか。また、投稿する動画は既に計画したものを制作して公開しているのか、もしくは事案が発生した際に、それに関する動画を作成して公開するのか。あわせて、高齢者層へはどのような手法で周知・啓発をされているのか。

国セン 今年度の計画として、「見守り新鮮情報」「子ども・若者サポート情報」等を取り上げたテーマに関する啓発動画等については 8 本の動画を製作予定である。商品テスト部の動画についてはあらかじめ計画はしておらず、危険性の高い事案が発生すれば、公表を行う際にテスト動画を作成して公開する。なるべくインパクトが強い動画を積極的に出していきたいと考えている。

国セン 商品テスト部は従来から公表に当たってテスト動画を作成・公表していたが、今回公式 YouTube チャンネルの公開に当たり、まずはスタートダッシュとして、既に公表済の動画を再編集し投稿を行った。動画の作成には費用も掛かるため、このペースをずっと維持していくことは難しく、徐々に維持できる程度の公開頻度になっていくかと思う。ただ、新しい動画を継続して出していないと視聴者からの注目度も下がってしまうため、そうならないよう努力していきたい。

国セン X（旧 Twitter）で国センの投稿を見ている人を国センの公式 YouTube チャンネルへ誘導する取組も行っている。

国セン 注意喚起情報を公表すると、国セン HP や X（旧 Twitter）に掲載する以外に、マスコミがそれを取り上げてテレビ放送されたり新聞に掲載されたりすることもある。加えて、今年度、国センでは訪問購入や点検商法について各自治体に啓発素材の提供もした。高齢者への周知は、若者のように直接届けるというよりは、まだまだテレビや新聞のほか、地域で見守る方々からの情報提供が重要と考えるので、国センが配布した啓発素材については各地域で独自に再編集し、

消費者に届けていただけると良いのではないかと考えている。ただ、高齢者層への周知・啓発についても、「これが良い」という施策が見つからないわけではないので、良いお知恵があればいただきたい。

顧問 Facebook は「シニアの SNS」と言われる程、高齢のユーザーが多い。情報発信を行うに当たって参考にさせていただければと思う。

顧問 確かに Facebook には高齢のユーザーが多い。それゆえに、高齢者を狙った偽広告も蔓延していることから、国センがきちんとした周知・啓発を Facebook 上に出すと効果的であると思う。Facebook で表示される広告にはユーザーの嗜好性が強く反映され、一つ偽広告をクリックしてしまうと関連した偽広告が次々と新たに表示されてしまう。それゆえに国センが Facebook 上で正しい情報を発信していくべきではないか。

顧問 資料 P 3 の「若者を対象する情報提供の新たな取組」について、TVer は有効な手段かと思う。TVer は広告を飛ばすことができず、視聴者が何度も広告を目にすることから、印象に残りやすいのではないか。配信期間は 2023 年 7 月 21 日～8 月 20 日の 30 日間とのことであるが、学生が夏休みとなる期間を狙ったのか。良い時期に実施したかと思う。

SNS をきっかけとしたトラブルは幅広い年代で発生しているため、引き続き広く消費者の目に留まる媒体を活用して啓発を行ってほしい。Instagram の広告については、TVer と異なり簡単に飛ばせてしまう点がデメリットであるかと思う。

国セン TVer での広告配信は、夏休みを狙って実施したものである。

顧問 消費者安全調査委員会と国センの連携をもっと深めてはどうか。消費者安全調査委員会はテスト設備を持っていないので、テスト設備を有する国センと緊密な連携ができれば良いかと思う。もし必要であれば法律や制度を変えてでも、連携を検討してはどうか。

資料 P 12 記載の「音声通話記録データの書き起こしと AI を活用した要約」の実証実験について伺う。例えば YouTube は音声から自動的に字幕を起こせる機能があるが、同音異義語もきちんと区別できていない等、精度がまだ低いかと思う。このように、もっともらしく正しいように見えて、実際には誤変換を含

んで書き起こされた文章が記録としてデータで残ってしまうのは大きな問題かと思う。導入は非常に慎重に進めていただきたい。FAQ に関する取組は非常に良いかと思う。

相談内容の書き起こしやアウトプットは人の力で実施することが必要であり、特に消費生活相談に関しては相談員が積み重ねてきた経験等が重要である。そのため、分析や処理には AI を大いに活用してよいと思うが、無理矢理 AI の活用範囲を広げる必要はないのではないかと。AI チャットによる自然な相談対応は数年単位では実現は無理かと思われるので、あくまで人間の負担を軽くする方向に AI を活用してほしい。

質問だが、全国消費者フォーラムのメインテーマはどのようなプロセスで決めているのか。

国セン テーマについてはその時々々の社会情勢を考慮しながら、事務局にて立案し、役員に諮り今回のテーマとさせていただいている。

顧問 テーマ等の決定プロセスにおいて、一般の消費者の意見を取り入れてもらえたら良いかと思う。

国セン AI について、御指摘のとおりであるかと思う。今回の実証実験においても、AI を活用することにより消費生活相談員の相談対応をどのくらいサポートすることができるのか検証したものである。AI を活用するにせよ、最終的に書き起こされた内容をチェックするのは人の目である。

国セン 消費者安全調査委員会との連携については、今週、丁度、消費者安全調査委員会側の方々に国セン相模原事務所の施設を利用してテストをしていただいている。ただ国セン側で対応できる人員が少なく、また限られた予算を考えると厳しい状況である。

顧問 様々な機関との連携については、大学生協や地域の自治体等に加えて、候補先として考えていることはあるか。また、P12 でコンテンツの先行整備について、消費者向けの FAQ コンテンツと相談業務を支援するマニュアルとして、システム上にナレッジを整備するとあるが、いずれも重要な取り組みであり、FAQ コンテンツとナレッジとの関係性について、現時点で考えていることなどがあれば伺いたい。

国セン 他の機関との提携については、現時点では具体的に考えているものはないが、提携先の拡大を検討していきたいと考えている。なお、先般公表の海産物の電話勧誘トラブルの案件では、北海道警察からのお声がけで連携して公表等も取り組んだが、この様に、先方から声を掛けてくれたケースもある。

FAQ とナレッジの関係性について、全く内容が異なるものとするわけではないが、相談員向けのマニュアルでは、相談員としての心構え等、独自に必要な要素もあるかと思う。

国セン FAQ については、一般の消費者が一目で理解できるような内容とし、より詳細に知りたい場合にはさらなる情報を案内する仕組みとなっている。

また、相談業務を支援するためのマニュアルとしては、相談員が相談を進めるに当たって道筋が分かるような提案をしていったり、類似の相談等を相談員が参照できたりする仕組みを目指している。

国セン 「こういう法律がある」「他のセンターではこのような対応をした」といった、相談員が消費者にアドバイスするための前提知識が分かりやすく表示されるようなシステムを作り込んでいきたい。限界はあるかと思うが、相談員の利便に資するよう可能な限り実施していく所存。

国セン 消費者向けの FAQ はできるだけシンプルな内容とし、相談員向けのマニュアルは必要な情報を相談者から端的に引き出すための内容を用意するようになりたい。相談員が電話相談を終えた後により深く調べたいと思う場合もあると思うので、マニュアルとしての内容も充実させていきたい。相談員がどのようなことを知りたいのか、シチュエーションによってスムーズに理解できるものとするのでないものもあると思うので、検討していきたい。

以 上