

理事長と記者との懇談会（2月4日）理事長発言要旨

広報部広報課

1. 日時 令和3年2月4日（木）13:15～13:30

2. 概要

山田昭典理事長より、以下について発言。

（1） 就任4か月の所感

昨年の10月に就任してから、初めての皆さんとの懇談会になる。時期が遅れてしまい申し訳なく思っている。注意喚起情報を広めていただくためにもメディアの方々との関係は非常に重要だと思っている。不定期にはなるが、このような機会は設けてまいりたいので、今後ともよろしくお願ひしたい。

私は昨年10月の就任以来、当センターの重要課題として、「IT・ネットワーク社会への対応」と「消費者問題の国際化への対応」を挙げてきている。

IT・ネットワーク社会への対応については、2つ側面があると思っている。1つは、消費者が巻き込まれるトラブルがネットワーク上で発生することが非常に多くなってきているという事態への対応、もう1つはIT技術を、相談をはじめとする様々な業務でどのように活用していくのかという点があると考えている。ネットワーク上のトラブルについては、昨今、インターネット、SNS等を舞台とした消費者問題が年齢層を問わず増加している。決して若者だけの問題ではないということは相談を受ける数字の上からも明らかになっている。そのため、様々な年齢層の方々にきちんと情報を届けていくことが非常に大事だと思っている。それぞれの年齢層に合わせた形でうまく情報を伝えられるような取り組みができればと考えている。

特に成年年齢引下げが目前に迫っているが、若者はなかなかマスメディア、特に活字メディアはあまり縁が深くない方が多く、若者にとってはネットワーク上での情報収集のほうが身近な情報収集のやり方だと思う。成年年齢引き下げへの対応についても、トラブルに巻き込まれる可能性のある人々にきちんと情報が届く形での発信方法を考えていかなければならない。

IT技術の業務への活用については、PIO-NETの刷新などに取り組みたい。また、テレワークへの対応を進めていかなければならないと考えている。

消費者問題の国際化への対応についても、インターネット取引の普及とも相まって、国境を越えた消費者取引のトラブルが増えているところ、こうした事態に対応するため、越境消費者センター（CCJ）の相談体制を一層拡充するなど、迅速・的確な解決に導く基盤を作っていく。

また、この2つの課題に加え、災害発生時や新型コロナウイルス感染症などの緊急、突発事態においては、これらの事態を利用した消費者トラブルが起りやすいことは経験上

明らか。今後も、必要に応じて、災害発生時や緊急時などの突発事態における消費者被害の防止に機動的に対応してまいりたい。

令和3年1月28日に成立した令和2年度第三次補正予算においても、テレワークに対応した相談業務環境の整備やCCJの相談体制の強化に対する手当が行われている。また、令和3年度予算においても、当センターや消費生活センターの業務内容の充実が図られるようにご理解いただきたいと思っている。

以 上