

理事長と記者との懇談会（7月1日）理事長発言要旨

広報部広報課

1. 日時 令和3年7月1日（木）13:15～13:35

2. 概要

山田昭典理事長より、以下について発言。

（1）訪日観光客消費者ホットライン専用ホームページ開設について

本日、訪日観光客を対象とした消費生活相談窓口である訪日観光客消費者ホットラインについて、専用ホームページを開設した。

ホットラインの開設の時間帯（※平日10時～16時）以外の時間帯でも、外国人観光客が、ホームページ上のFAQやチャットボットを活用することにより、「多言語」で「24時間365日」消費者トラブルへの対処法などの情報を得られるようになる。

対応言語については、ホームページは、窓口で対応している7言語（日本語を含む）で展開している（※日、英、中、韓、タイ、ベトナム、仏）。

チャットボットについては、英語、中国語（かんたい簡体字、ほんたい繁体字）、日本語の4つに対応している。

マスコミの皆様には、周知にご協力いただけるとありがたいと思っている。

（2）若者向け注意喚起シリーズについて

2022年4月の成年年齢引き下げに向けて、今年度、国民生活センターでは若者向けの注意喚起をシリーズで実施していく。

これまでに、5月13日第1弾「美容医療トラブル」、6月3日第2弾「情報商材・暗号資産トラブル」、6月17日第3弾「定期購入トラブル」を公表した。

成年年齢引き下げにより、これまで未成年者取消権の行使が可能であった年代が、新たに成年として扱われるということになるが、本来であれば、対象の年代の方たちに対して、直接様々な情報提供ができればよいが、なかなか当センターが直接情報を届けるには難しいところがある。そのため、学校の教育現場や各地消費生活センターの啓発活動などで若者に接している方達に使っていただけるような資料ということを念頭に置いて今回資料を作成している。学校の先生や相談員の方々のご協力をもって周知活動を一層広めていきたいと考えている。

そこで、今回のシリーズでは、そういった方たちに活用いただけるよう、公表の表現や内容を工夫した。例えば学校の授業で、先生が生徒に対して、気を付けなくてはならない点などアドバイスする際に活用してもらうとか、出前講座などで相談員の方たちが活用できるように内容を簡潔にまとめたイラスト入りの1枚紙を用意している。

なお、過去の資料は、ホームページのテーマ別特集の若者向けのコーナーにまとめて掲

載しているのご活用いただきたい。

こちら、マスコミの皆様のご協力をいただき、周知できればと思っているので、あらゆる機会に注意喚起を扱っていただけるとありがたい。

以 上