

## 理事長と記者との懇談会（3月3日）理事長発言要旨

広報部広報課

1. 日時 令和4年3月3日（木）14:50～15:20

### 2. 議事概要

山田昭典理事長より、以下について説明。

#### （1）国民生活センターの成年年齢引下げへの対応について

この4月1日から成年年齢の引下げが実施される。今月に入り、担当大臣や消費者庁長官からも各種施策についてご説明があったと伺っているが、国民生活センターとしてもこの機をとらえて、実施中の取り組みや今後実施するものについてまとめて公表することとした。

今回の公表の中身として掲げているものは8項目あるが、大きく言えば、未然防止の観点からの啓発・教育に関する部分と4月以降、実際にトラブルに巻き込まれた方から来るであろう相談への対応に関する部分の2つがある。

#### ① 啓発・教育について

啓発・教育に関しては、さらに情報発信の手段と中身に分けられる。情報発信は非常に大事だと考えているが、国民生活センターが若者に直接情報を届ける手段はそれほど多くない中で、直接若者の手元に情報を届けることができるよう、「TikTok」のポップアップ広告を利用して啓発動画を流したり、学習管理 SNS 「Studyplus」 とのタイアップ記事を載せたりすることで、若者に届けたい情報を半ば自動的にプッシュ型で発信していきたいと考えている。

また、「若者向け注意喚起シリーズ」を定期的に公表しているが、4月以降も継続して実施していきたいと思っている。さらに、公式LINE アカウントでは、質問に回答していくことでトラブルに関連した Q&A が見られる「トラブル診断」を開設したところであり、若者の周りでサポートする方などを通じて若者にも情報を広げていきたい。

その他、ウェブサイトの充実やすでに公表している「若者向け注意喚起シリーズ」にADRの解決結果を載せることで情報の密度をより高めていくこと、「国民生活」や「くらしの豆知識」において若者向けの特集を引き続き行っていくことで消費者教育や若者の周辺でサポートにあたられている方に対する情報提供の強化を図りたい。

#### ② 相談対応について

消費生活センターなどの相談現場とつながっていることは国民生活センターの強みであり、相談にあたっている各地の消費生活センターに対するバックアップを強化していきたい。従来から助言など一緒になって問題解決を行ってきているが、これを強化して消費生

活センターが把握した情報の迅速なフィードバックにより支援を行っていきたい。PIO-NETに登録される若者、特に18歳、19歳に関わるトラブルを迅速に把握できるように入力方法などの注意点を周知して早期に状況分析ができるようにしていきたいと考えている。

また、今年の5月の消費者月間の統一テーマは「考えよう！大人になるとできること、気を付けること～18歳から大人に～」とされているところ、その時期をとらえて相談情報の収集・分析を強化し、その前提として相談情報が入るよう消費者庁と一緒に「188」の周知を進めていくことを考えている。

さらに、相談員や行政職員に向けた研修では、消費者教育推進会議における議論などを踏まえ、充実させていきたいと考えている。

以 上