

1. 日時 令和4年7月21日（木）13:15～13:35

2. 概要

山田昭典理事長より、以下について説明。

（1）DX化の進展について

国民生活センターでは消費者庁とともに、現在、消費生活相談のデジタル化に向けた検討を行っている。そこでは、学識経験者、実務家、相談現場の方々にお集まりいただいた「消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード」を設け、いろいろと議論いただいている。その議論を参考に、昨年9月には中間的取りまとめを、また6月には、デジタル・トランスフォーメーションに向けたアクションプランを公表した。現在、このアクションプランに基づき、更なる具体化に向けた検討を進めている。

アクションプランの中では、現状の分析と共に将来どういう姿を目指すのかということを示している。現状の消費生活相談の中でどういう課題があるのかという点では、消費者サイドから見ると、昼間の時間しか電話できない、あるいは、そもそも電話でしか受け付けてもらえないところがある。188に電話してくださいとアピールしているように、電話が中心という課題があると思っている。

また、相談現場の側からすると、このコロナ禍で顕著になってきたようにテレワークに対応できない、また、受けた相談について整理して入力することによりかなりの労力と時間を費やしている、などの問題が提起されている。

今回のDX化の進展に向けては、相談する消費者がどのように使いやすくなるのか、ということを中心に考えているが、また、その相談を受ける相談現場の人たちにとってどのような形が仕事がしやすくなるか、さらに、集まった情報の分析にどのような有効な手段が取れるのか、そういうことを考えることで消費者被害をより小さいものにしていきたいと考えている。

将来こんな姿になっていったらどうかということでは、例えば消費者が自分で解決していけるためのツール、FAQなどを充実していくことや、課題にもあったように、相談のアクセスへの多様性を確保していきたい、などがある。相談員のサイドとしては、業務が過重になっていることを軽減していき、軽減された部分を本当に生身の人間が対応しなくてはならないことへ振り分けて行く、また、集まった情報を利用する側としては、リアルタイムでいろいろな傾向分析ができるような姿を目指していきたいと考えている。

現在はこのアクションプランをどうやって実現させていくのか、ということに向けた細部の詰めを進めているところである。

現在のPIO-NETは、これまで5年のタームで見直しを行っているため、DXについても

2026年くらいを目途に進めている。

(2) 成年年齢引下げの対応の状況

本年4月から成年年齢が18歳に引き下げられた。それを迎えるにあたって政府一丸となって、消費者教育などいろいろな対応をしてきたところであり、当センターとしても若者向けに情報発信を強化してきた。

引下げ実施後3ヶ月がたち現状どうかということだが、相談の傾向を見ると、全体的には昨年度から大きな数値の変動は見られないというところである。ただ、その中で目立った変化として、脱毛エステの相談が増えているということが見て取れる。

そこで、本日の公表としては、男性の脱毛エステについて若い人を中心にトラブルが増えているので注意喚起を行うが、資料の中で18歳19歳のトラブルの状況についても紹介させていただく。数値などについても担当から説明を行う。

今のところは大きな異変は生じていないようであるが、まだ制度が変わってから3ヶ月しかたっていないので、今後どうなっていくのか、私どもも消費生活センター、消費者庁とともに注視し、何かあれば迅速な対応を行っていきたいと思っている。

以 上