

## 理事長と記者との懇談会（4月12日）理事長発言要旨

広報部広報課

1. 日 時：令和5年4月12日（水）13:15～13:31

### 2. 議事概要

山田昭典理事長より、以下について説明。

#### （1）中期目標について

国民生活センターは中期目標管理法人であり、令和5年度から第5期の中期目標期間が開始した。これに先立って、本年3月1日に消費者庁から中期目標の指示が行われ、これを受け、当センターでは今期中期計画及び今年度の年度計画を作成し、ホームページに公表している。その中でいくつかの取組を紹介したい。

まずは、デジタル化への対応について。これは2つの側面があると考えている。1つは、社会全体のデジタル化により、消費者の生活環境が変化し、オンライン取引の拡大に伴って消費者トラブルの様態も変化していくことから、それらに対応していく必要がある。もう1つは、当センターをはじめとする消費生活相談業務のデジタル化であり、こちらも十分に推進してまいりたい。

次に、国民生活センター法の改正について。いわゆる靈感商法の問題を発端として、昨年12月に消費者契約法及び国民生活センター法の改正を含む法整備が行われた。この法改正を受け、必要と認められた場合の事業者名の公表、注意喚起の強化、適格消費者団体の支援、裁判外紛争解決手続の充実といった取組を進めていく。

そして、消費者への情報提供について。デジタル化への対応含め、消費者にとって的確で有益な情報発信に取り組んでいく。それを踏まえ、全国の消費生活センターへの支援、行政機関や事業者団体への要望にも力を入れていく。自然災害発生時や悪質商法などの緊急事態においても適切な情報提供を行いたい。

#### （2）「消費者トラブル FAQ」について

この度、当センターホームページにおいて「消費者トラブル FAQ」を4月3日に開設した。これはFAQ方式でトラブルの対応方法に関して情報提供を行い、自己解決の促しを図るものである。実際には、自身での解決が困難なものやFAQの内容にそぐわないものがあると思われるため、そのような場合には電話相談を案内する形で情報提供を行っている。これはDXの実証実験でもあり、利用者の意見を反映しながら、より利便性の高いものにブラッシュアップしていく。

#### （3）成年年齢引き下げについて

成年年齢引き下げから1年が経過したところである。昨年度は脱毛エステ、情報商材等の

トラブルが多く寄せられたが、まさに当センターの若者向け注意喚起シリーズではこれに関連した内容の注意喚起を行ったところである。今年度も想定されるトラブルを見極めながら、必要に応じて続けたいと考えている。

なお、18, 19歳の方の消費者トラブルについて、昨年度は前年比で若干増えてはいるが、これには脱毛エステの特定の事業者の返金・倒産問題があったことも要因の1つと考えられ、一概に成年年齢引き下げの影響かは判断できない。いずれにしても、5月中に成年年齢引き下げから1年の相談状況のまとめを公表したいと考えている。

以 上