

消費者団体と独立行政法人国民生活センターとの懇談会

議事要旨

1. 開催概要

- (1) 開催日時：2021年1月29日（金）13:00～14:30
- (2) 開催場所：オンライン会議
- (3) 出席者：別紙のとおり
- (4) 議 事：
 1. 開会
 2. 国民生活センター理事長挨拶
 3. 出席者紹介
 4. 国民生活センターの最近の動向について
 - ・令和3年度の予算案等について
 - ・新型コロナウイルス関連の商品情報に関する情報提供
 - ・AIチャットボットによる実証実験について
 - ・教育研修事業について
 - ・若者向け情報提供への取組み
 - ・新型コロナウイルス関連の相談情報からの情報提供
 5. 意見交換
 6. 閉会

2. 意見交換

消費者団体：

昨年度のインフルエンサー漫画家とのコラボ漫画は、大変好評であったが、継続性についてはいかがか。今回の新たな取組みも効果的だと思うが、若者に浸透させていくには、継続が必要だと思う。

また、災害発生時に一定期間を過ぎると、悪質商法が多く発生する等といった傾向が見えてきていると思う。そのような傾向について、消費者安全確保協議会等に情報提供を行うといったことも検討してほしい。

国セン：

昨年度のコラボ漫画は大きな反響があり広く発信することができた。しかし実際に若者に届いたかは定かではないため、今回は若者にターゲットをしぼり、若者が興味のある領域で取り組んだ。昨年度の漫画についても Twitter 等の SNS で継続的に発信を行っている。今後もより効果的な広報を探っていきたい。

国セン：

全国における消費者安全確保協議会の設置は、必ずしも順調に進んでいるわけではなく、設置しているところも十分に機能していると言えない。ただ、ご指摘のように、昨年 of 緊急時の状況から得られた教訓をパッケージ化して、見守り対象の高齢者等に伝えるという機能は、協議会に期待される新たな役割の一つであろう。この点を強調することで、各自治体における協議会の設置が促進されるように消費者庁とも連携をとる。とても重要なご指摘である。

消費者団体：

今後、PCR 検査に加え、ワクチン接種等の相談が増加するのは明らかである。今後も問題事例の公開など早期に対応していただけるとありがたい。

今年度はコロナの影響で外国人旅行客からの相談は少ないと思うが、日本にいて帰ることができない外国人からの相談はあったのか。

国セン：

外国人観光客の減少に伴い訪日観光客ホットラインへの相談は少なく、11月 は 8 件、12 月 は 4 件であった。例えば、長期滞在用の民泊に関する相談や日本で結婚式を行う予定のあった方からの解約料に関する相談が寄せられている。

消費者団体：

LINE 公式アカウント上での FAQ について、現在実証実験中とのことであるが、今後はどの程度の対応を目指しているのか。

また、最近のデジタル化への拙速すぎる動きというのは懸念しているところである。デジタル化にあたって今後問題も出てくると思うが、国民生活センターで予定している対応等があれば教えてほしい。

国セン：

FAQ に関して、現時点ではまだ初歩的な内容にとどまっているが、3月末までの実証期間の実績を踏まえて、さらに充実させ、各地センターの参考になる取組みとなればと考えている。

ご指摘の給与のデジタル払いについては、今年の成長戦略で記述されたものであり、関係府省で検討が始まったばかりと理解している。これについては、冒頭、法律上交付義務のある書面の電子交付につき、みなさまから問題提起があったように安全性の問題も指摘されている。当センターとしても具体的にどのような相談が想定されるのかも考えつつ、消費者庁からも情報を得ながら対応したい。

消費者団体：

令和2年度第3次補正予算について、「『新しい生活様式』やデジタル社会に対応した消費生活業務への刷新（DX）」とあるが、DXとは具体的にどのようなものか。

次に、若者への情報発信については、一方的に発信するのではなく、若者向けの媒体で若者が被害に遭いやすい消費者トラブルを紹介するのは、非常によい取組みだと思う。ただ、先ほども話が出たが、継続的に取り組むことが重要であるため、継続できる形を模索していただきたい。

最後にLINEのチャットボットについてであるが、回答のリンク先は国センホームページの「身近な消費者トラブルQ&A」であると思うが、掲載場所が分かりづらいため、一般消費者にとって分かりやすくなるよう検討してほしい。

国セン：

1点目と3点目について回答する。補正予算について「テレワークを行うなど」とあるが、まずは、テレワークを促進するために、リモート端末の台数を多く確保していくことを考えている。DXについてであるが、デジタルトランスフォーメーションというのは、単に今の仕事をAIに置き換えるということ

では必ずしもなく、今の仕事を見直し、それをデジタル化していく必要があると考えている。本年度はPIO-NET2020に刷新されるが、さらにその先のPIO-NETも含めた中長期的な業務の在り方については、消費者庁とも連携して議論を始めたところである。まだ具体的な方向性は決まっていないが、いずれかの時点でご報告したい。

ホームページの掲載方法については、ご意見を踏まえ、消費者の目線で掲載方法を検討したい。

国セン：

2点目の若者向けの情報発信について、ご指摘のとおり継続性というのは極めて重要であると思う。今回の結果を検証したうえで、今後も10代女子をターゲットに発信していくのか、新たなターゲットにも広げて発信をするのか等を検討し、取り組んでまいりたい。

国セン：

予算に関する補足であるが、消費生活相談員の処遇改善について、当センターも来年度から実施する予定である。

消費者団体：

全国消費者フォーラムは、消費者団体にとって一年の大きな目標として取り組んでいる大変重要なイベントである。コロナ禍で実施が難しくなっているが、よりよい形を模索して、今後もぜひ継続していただきたい。また、配布する冊子については参加者のみの配布ではなく、参加できなかった方も見られるよう提供方法を検討いただきたい。

国セン：

今年度の全国消費者フォーラムは、参加人数の制限やオンライン配信等といった対策を行い、本日時点では開催予定である。今後についても検討していきたい。

以上

出席者名簿

消費者団体(団体名五十音順、敬称略)

主婦連合会	平野 祐子
一般財団法人 消費科学センター	高橋 裕子
全国消費者行政ウォッチねっと	拝師 徳彦
一般社団法人 全国消費者団体連絡会	浦郷 由季
公益社団法人 全国消費生活相談員協会	坪田 郁子
全国地域婦人団体連絡協議会	夏目 智子
一般財団法人 日本消費者協会	鷲 仁子
公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会	大石 美奈子
同	永沢 裕美子
日本生活協同組合連合会	炭谷 昇

独立行政法人国民生活センター

理事長	山田 昭典
理事	宗林 さおり
理事	林田 雅秀
理事	川口 徳子
監事	鈴木 幸弘
監事	柏尾 哲哉
	他