

# 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：2020年2月20日（木）10:00～11:30
- (2) 開催場所：国民生活センター東京事務所 5階特別会議室
- (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
  5. 意見交換
  6. 閉会

## 2. 意見交換

消費者団体：インフルエンサー漫画家とのコラボは、先進的でよい取り組みだと思う。今後も続けてほしい。国民生活センターの配信している見守り新鮮情報に関して、スマホから、なかなか画面が探しにくい。トップ画面から検索できるようにするなど探しやすいように工夫してほしい。

国セン：見守り新鮮情報については、QRコード等探しやすい方法を検討したい。

国セン：ホームページ全般に関して、誰もがアクセスしやすいようによい仕組みを導入したいと考えている。

消費者団体：ウェブ版国民生活については、メルマガ登録者へ配信されるしくみはないのか。

国セン：ウェブ版国民生活の発行について、当センターの公式 Twitter でお知らせしているが、登録制は行っていない。

消費者団体：登録制への要望があるので、検討いただければありがたい。

消費者団体：訪日観光客もスマホを頻繁に活用しているので、訪日観光客消費者ホットラインの宣伝媒体にも QR コードを表示し、よくあるトラブル QA 集に飛べるようなしくみにすればどうか。便利になり、電話対応の必要性も減るので、そのような工夫はどうか。

国セン：訪日観光客ホットラインに昼間に電話ができない方もいらっしゃるので、QA 集などで情報を提供する方法を検討していきたい。

消費者団体：私どもにおいても、在留外国人の方からの相談が多く寄せられている。賃貸契約や通信契約に関する相談が目立つ。在留外国人への情報発信が少ないと感じている。くらしの豆知識をコンパクトにしたようなものを多言語で作成するなどすれば、よいのではないか。

国セン：多言語での情報発信に関しては、「訪日観光客消費者ホットライン」開設から1年のまとめを5か国語に翻訳して公表する予定である。

国セン：日本語が不自由で、日本語ができる友人等もない方々の相談を受ける体制については、地方での対応を支援するなどの方策を国が施策として検討していかなければならないかと思う。

国セン：東京都では外国語での相談対応を行っており、在留外国人からの相談の対応言語は、英語が大半を占めるようだ。

消費者団体：インフルエンサー漫画家とのコラボは非常によい取り組みである。最近の若者はスマホからの情報に頼ることが多いが、怪しいところからの情報につながってしまう危険性もある。スマホから入手できる情報を国民生活センターが発信することが大切である。また、若者と同様に、高齢者への啓発も重要である。高齢者はどのようにトラブルに遭うのかといった情報を発信してほしい。また、高齢者がアクセスしやすい方法についても検討してほしい。

消費者団体：高齢者も意外とスマホを使うので、その点も考慮した情報発信をお願いしたい。また、教員の免許状更新講習には家庭科以外の教科等を担当する教員が幅広く受講したとのことで、大変よいことだと思う。消費者教育に関しては家庭科以外の教科からの理解が少ないと感じていた。子どもはトラブルに遭うと子どもたちの間で解決しようとするが、普段から先生に相談しやすい環境があればよいと思う。

国セン：教員の免許状更新講習には様々な教科を担当する教員に受講いただき、非常に好評であった。トラブル事例だけでなく、消費者市民社会についての理解も広げていければと思う。

消費者団体：成年年齢の引き下げまで時間もないため、教員免許状の更新時だけでは限られるので、学校の先生方の夏休み期間中の研修として取り入れてもらうなどの働きかけはできないだろうか。

国セン：都道府県等で教員向けの消費者教育に関する研修を実施しているようだが、先生方が忙しく、なかなか受講者が集まらない現状があるようだ。当センターでも今年度は東京以外で幾つかの自治体と共催で教員向け消費者教育講座を実施したところ。成年年齢引き下げに伴う消費者教育の重要性についてアピールをして、先生方がこの機会に消費者教育に関する研修を受講しよう、となるように当センターとしては、あらゆるチャネルを使って重要性を伝

え、研修の機会を提供していきたい。

消費者団体：くらしの豆知識は中身が充実しているので、ぜひ若者に読んでもらいたいが、本を若者が手に取るのかについて疑問がある。学校等が購入して、常備しておくような働きかけがあればよいのではないか。インフルエンサー漫画家とのコラボについては、今後もよいペースで続けていってほしい。

国セン：くらしの豆知識の中で特に知っていただきたい内容については、子どもサポート情報などで配信している。また、電子化についても今後検討していきたい。学校等への働きかけについては、一部の大学等では授業の教材としてくらしの豆知識を活用いただいているので、今後ご協力いただければと考えている。インフルエンサー漫画家とのコラボについては、試行の結果を分析中である。結果を踏まえ、漫画に限らず、今まで当センターの情報をご覧になっていなかった方に、情報が届くようにしていきたい。

消費者団体：消費者教育というとなんか、特別な専門的なアドバイザーが必要であるとの考えになるかもしれないが、様々なことの積み上げが大切。様々なチャネルを活用してほしい。例えば教育委員会や教職員組合の学習会などにもどんどん国民生活センターのスタッフの方が出て行って教育のなかで自立した消費者を育成する取り組みをおこなっていただきたい。また、地方にも会員等を擁する消費者団体とも協力しながら、情報を発信し広報しやすい環境をつくってほしい。

国セン：当センターとしても消費者団体と協力して取り組みを行えばと思うので、研修等での講師依頼などもご連絡いただきたい。

消費者団体：北欧では小さいころから、生活の中で、消費者の権利を考える風土があるようだ。日本においてもそのような仕組みがあればよいと感じる。日本では大学生になって初めて消費者の権利を知ることが多いが、未就学児の段階でも消費者の権利に関する何らかのアプローチができればよいと思う。

国セン：消費者教育の構成要素である合理的意思決定、批判的能力に関して、特に北欧では後者を重視していると仄聞。日本の学習指導要領には、これに関して必ずしも明記されていないわけではないと承知している。なかなか難しいことではあるが、根本的な考え方として重要なことなので、先生方に問題意識は機会があれば伝えていきたい。

消費者団体：予算に関して、地方研修拡充のため予算がついたとのことだが、相談員の担い手不足が深刻であるので、各自治体に対し何かその点を国民生活センターでサポートできることはないか。また、PIO-NET 刷新に関して、国が主催する様々な検討会で立法事実として PIO-NET が取り上げられているので、大切な情報であると認識している。刷新により、相談員の方がより使いやすい PIO-NET になることを期待している。

国セン：当センターでも相談員の処遇改善が大きな課題である。予算確保がなかなか難しいが、予算要求して処遇の改善に努めたい。

消費者団体：私たちも声を上げていきたい。

国セン：担い手不足に関して、相談員国家資格の試験登録機関であるため、育成の段階でどれだけ関与できるかの根本的な問題があるが、試験のアナウンスについてはあらゆるチャンネルで拡大すべきと考えており、様々なところにアプローチして、今後も引き続き、多くの方に受験していただけるように取り組みたい。PIO-NET に関しては、専用端末の方が入力しやすいので、相談件数の多いところは専用端末の配備ができるように確保していきたい。また、キーワード付与などできるだけ入力しやすい形としたうえで、よりデータ分析ができるよう考えている。こうしたことを通じて PIO-NET 情報の充実に努めていきたい。

国セン：予算に関しては、研修の地方開催拡充に 5,000 万円ついているが、これも含め、運営費交付金全体で効率化を図りつつ、PIO-NET 刷新等も含めて各事業を実施していく。

消費者団体：消費生活相談は世の中を反映するものであり、今後コロナウィルス関連など、様々な便乗商法がでてくる可能性もあるので、引き続き、迅速な情報発信をお願いしたい。先日通勤電車のデジタルサイネージで、国民生活センターの注意喚起情報が配信されていた。忙しくニュースを見る時間がない人にとって、とてもいいことだと思った。インフルエンサー漫画家とのコラボに関しては、山のようにあるネット情報の中から、若者に選んでもらうことが、次なる課題であると感じている。成年年齢引き下げに関して、ある地方の教育庁と消費者行政と協力をして、かなりの件数の高等学校で「社会への扉」を教材とした講座をしている。申し込んでいただく先生は、学年主任の方が多く、家庭科や公民科以外の先生も多い。講座を受講した先生方からは良い感想を

いただいているので、突破口として、できるところから学校の中に入りこんで  
いくことが大切だと感じている。

以上

出席者名簿**消費者団体**(団体名五十音順、敬称略)

特定非営利活動法人 親子消費者教育サポートセンター	加藤 絵美
特定非営利活動法人 コンシューマネット・ジャパン	古賀 真子
主婦連合会	木村 たま代
一般財団法人 消費科学センター	室岡 満美
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
一般財団法人 日本消費者協会	内田 紀子
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

**独立行政法人国民生活センター**

理事長	松本 恒雄
理事	宗林 さおり
理事	丸山 達也
理事	川口 徳子
監事	鈴木 幸弘
監事	岩田 三代

他