

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

議事要旨

1. 開催概要

- (1) 開催日時：2025 年 1 月 24 日（金）13:00～14：30
- (2) 開催場所：国民生活センター東京事務所特別会議室（オンライン併用）
- (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：

消費者トラブル FAQ サイトについては、検索しやすく使いやすいと感じた。一方で、多忙な消費者にとっては情報サイトがたくさんあると分かりにくいいため、例えば、リコール情報をバナーで表示することや、子どもに関する啓発などの情報も一元化することでより消費者にとって使いやすくなるのではないかな。

消費者団体：

見守りネットワークの構築に向けて、高齢者トラブルに関する都道府県への情報提供において、都道府県別で整理することは非常に有益だと思う。相談件数だけでなく、事例等の情報提供はしていないのか。

国セン：

一律で都道府県別の相談件数を提供した後、各地域から個別に問い合わせがあった場合には、事例や傾向等を含めた情報交換を行っている。

なお、情報提供しているデータは PIO-NET データであり、自治体においても分析することは可能である。情報提供をしたことをきっかけに、それぞれの地域で啓発等に力を入れる等の取り組みを強化することで、当該事例の相談件数が減る等、成果が出ている地域もあるため、引き続き取り組みを進めていきたい。

消費者団体：

同じ都道府県内においても地域により様々な違いがあるかと思う。市区町村では担当者が少ないため、事例等を把握し早期に対策ができたらいいのではないかな。市区町村単位でも個別に対応をしていただけるのか。

国セン：

市区町村から個別に連絡をいただいた際にも、対応をしている。必要に応じて県と市区町村間で連携を取っていただくこともある。

消費者団体：

消費生活相談の DX 化における Web 相談について、消費者にとっては様々な利点があるが、実際に相談員として Web 相談を行った際、書かれている内容が不十分なために一般的な回答しかできず、相談が必ずしも解決できたかどうかわからない。また、外部に文章を出すために職員等によるチェックをして時間がかか

って非効率である。Web 相談には利点もあると思うが、有効的に活用ができるよう、国センでよい事例等があれば全国で共有いただけたらと思う。

国セン：

ご指摘の通り、Web 相談の課題は存在すると考えている。既に Web 相談を実施している自治体の事例を参考にすることや、相談件数が多いものはテンプレートを作成する等、貢献できることがあれば国セン等の取組みを共有していきたい。

消費者団体：

消費生活相談 DX について、アクションプラン等の整備のなかに記載されている説明会というのは、自治体に向けて行われるものか。また、アドバイザリーボードについての進捗はいかがか。アドバイザリーボードの会議は自治体も視聴できる形で開催されているが、議事録を見てもどのような資料が配布されたか分からないため、概要だけではなくもう少し詳細について議事録へ記載いただきたい。

また、消費者トラブル FAQ サイトについては、検索しづらいところもあるため、意見を出していくのでより良いものにしていけたらと思う。

さらに、消費生活相談員資格試験については、2016 年に比べると受験者数が減少しており、相談員の成り手不足が課題としてあるが、対策についてはどのように考えているのか。

国セン：

アドバイザリーボードの開催については、国センと消費者庁との共同で行われており、今後の開催については消費者庁と相談しながら進めていきたい。

自治体には、アドバイザリーボードでの議論も踏まえ、新システムを円滑に利用できるように、説明を行っているところ。2024 年において、7 月には業務内容、6 月と 10 月には接続について、自治体へ説明会を開催している。接続の状況については、各自治体の状況を正確に把握するため、アンケート調査を 10 月と現在において実施している。また、説明会以外に個別相談にも応じており、細かく対応できるよう努力している。今後も自治体との情報交換を丁寧に行っていきたい。

消費者トラブル FAQ サイトについては、いただいた意見を踏まえながらさらに良いものにしていけたらと考えている。

消費生活相談員資格試験の受験者数については、試験の周知に力を入れており、リーフレットやポスター以外に Web サイトでオンライン広告バナーを出している。実際に受験したきっかけとして、オンライン広告バナーを見て、という声が

あったと聞いている。このほか、大学生に向けては試験資格についてわかりやすいリーフレット等を作成し配布している。また、消費者庁においては希望者に資格試験対策講座等も開催している。今後も、できる限り受験者数が増えていくよう努力していきたい。

消費者団体：

相談員の成り手不足は深刻であると考えている。消費者安全法には都道府県においても人材確保などに努めるものとするとの規定があることから、資格試験についての広報は都道府県でも行っていただくように国センから働きかけることはできないのか。今後の課題として考えていただきたい。

国セン：

人口に対して、例年相談員の合格者数の割合が多い都道府県があり、そのような都道府県では自主的に相談員育成の研修講座を開催する等、力を入れていただいている。このようなことから、都道府県レベルでの取り組みは重要であると考えており、何か働きかけることができないか検討していきたい。

消費者団体：

当団体では、消費者教育や啓発も行っており、国センの YouTube 動画やリーフレット等も使用している。消費者の安全に関しての YouTube 動画は非常にインパクトがあり、啓発資料はイラスト等が入っていてわかりやすいため、今後もタイムリーに更新いただくと大変ありがたい。

くらしの豆知識セレクト版については有償のため、幅広く配布するには国センが働きかけないといけないかと思うが、ぜひ頑張ってもらいたいのと思う。

若年層はネットを見ていると言われているが、ネットに掲載したからといって情報を見してくれるわけではないことを踏まえ、冊子媒体もあるというのは良いと感じた。また、大学の先生方から、くらしの豆知識は授業でも扱いやすいという声を聞く。特にセレクト版はより授業で活用できるため、大学の先生方への広報活動も行っていただきたい。

消費生活相談の DX 化に向けて取組を進めていただいているところだが、自治体から受託しているセンター、規模、地域性等それぞれに特徴があるので自治体や相談員の声を今以上に聞きながら取組を進めていただきたい。また、導入時期が決まっているため、今後動きが速くなることもあると思うが、情報についていけないことに不安を感じている相談員も少なからずいるため、引き続き情報提供をお願いしたい。

国セン：

YouTube については引き続き消費者にインパクトのあるものを提供できるよう、力を入れていきたい。

くらしの豆知識セレクト版については、通常版に比べ安価であるためお求めやすいということ、またウェブにはない刊行物という強みの特徴を生かしてより良いものにしていきたい。

消費者団体：

テレフォニーシステムとは、どのようなシステムか。通話料金等は発生するのか。

国セン：

テレフォニーシステムとは、電話の機能をシステムに落とし込んだものであり、電話とシステムの情報がリンクすることで、通話録音や電話した内容を文字情報として残せる、着信自動振分け（ルーティング）ができる等、業務の効率化に繋がっていく。現状、企業のお客様相談室等で広く用いられているシステムである。今回は一部の自治体と国センにて試験的に導入し、メリット、デメリットを踏まえながら段階的に進めていく予定である。基本的には相談者の通話料金負担は現在と同様である。

消費者団体：

訪日観光客消費者ホットラインを実施いただいているが、技能実習生等の在留外国人にも同じような悩みを持った方がいるかと思う。そのような方々へ相談対応等はしているのか。

また来年度の事業計画について、何か特徴的な取組等の予定はあるか。

国セン：

訪日観光客消費者ホットラインは原則、日本を訪れた外国人観光客を主な対象として対応しているが、実際に在留外国人から電話がかかってきた場合は、属性に応じて、可能な範囲で対応をしている。消費生活問題に関しての相談が主になるため、それ以外の内容に関しては状況に応じた相談先を案内するなどの対応をしている。また、来年度の事業計画について、消費生活相談 DX 化の新システムの導入が 2026 年 10 月であり、全国の消費生活センターの業務に関わってくるため確実な導入に向けて力を入れているところである。もちろんその他の業務についても引き続きしっかりと取り組みを進めてまいりたい。

以 上

出席者名簿

別紙

消費者団体(団体名五十音順、敬称略)

主婦連合会

一般財団法人 消費科学センター

全国消費者行政ウォッチねっと

一般社団法人 全国消費者団体連絡会

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

全国女性団体連絡協議会

一般財団法人 日本消費者協会

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

日本生活協同組合連合会

中村 紀子

池戸 重信

中野子 礼子

菅原 清明

大出 友記子

坪田 郁子

齋藤 利弥

村 千鶴子

田中 大輔

丹羽 典明

山田 浩史

田中 美樹

独立行政法人国民生活センター

理事長

理 事

理 事

理 事

監 事

総務部長

広報部長

情報管理部長

情報管理部次長

相談情報部長

商品テスト部長

教育研修部長

紛争解決委員会事務局長

総務部企画課長

総務部総務課長

総務部会計課長

総務部管理室長

山田 昭典

保木口 知子

澤井 景子

桐原 素樹

西 貴久雄

浦川 有希

青木 正典

林 大介

河岡 優子

小林 真寿美

仲野 禎孝

松本 浩司

吉田 有美子

能勢 弘章

市瀬 陽介

菅沼 知己

鈴木 弘彦