

特別顧問会議（第24回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2021年3月8日(月) 10:00~11:45

(2) 開催場所 : 国民生活センター東京事務所 2階大会議室

(3) 出席者 :

〔特別顧問〕

青木秀子 顧問、有田芳子 顧問、浦郷由季 顧問、釜井英法 顧問、
板東久美子 顧問、村井正素 顧問 (50音順)

〔国民生活センター〕

山田理事長、宗林理事、林田理事、鈴木監事、柏尾監事 他

(備考) 特別顧問会議は、学識経験を有する方々7人以内で構成されており、センター業務の重要事項について審議を行った上で、センターの理事長に助言することを目的としている。

2. 質疑応答

※ 表記凡例

「顧 問」… 特別顧問からの質疑又は意見

「国セン」… 国民生活センターの回答等

顧 問：インフルエンサーを活用したマンガは今後も継続していく予定か。

国セン：実際マンガを見ている方は若いと言っても既に働いている層が多かったため、今年度は、より若い世代である10代の女子高校生向けのタイアップ記事の掲載を行ったところであり、今後もタイアップ記事の掲載の方を続けていきたいと考えている。

顧 問：在留外国人向けの対応は自治体での対応が主になるとのことであるが、デジタル社会を見据えると、必ずしも自治体での対応を求めるということではなく、国民生活センターが支援をしていく方法もあると思われる。在留外国人に関する今後の方針について教えてほしい。

国セン：在留外国人からの相談は、訪日観光客の方からの相談とは大きく異なり、契約書面等の確認や事業者交渉など継続的な処理が必要となる賃貸住宅やスマートフォンの契約などに関する相談などが目立つ。一方で、当センターの訪日観光客消費者ホットラインでは、原則かかってきた電話だけで完結するものであり、継続的な処理がしにくい。また在留外国人からの相談については、地域の特性なども影響する場合があります。自治体での対応の方が満足を得られると考えるが、今後の状況によっては、予算や体制も含めた抜本的な検討も必要になってくるのではないかと考えているところである。

顧 問：新型コロナウイルス感染症の影響により、研修や消費者フォーラムが中止となっているが、Webを活用することでワークショップや色々なことができたり、参加しにくい方も参加できたりするなどメリットもある。今後も、このような手法について、研修方法の多様化という視点で考えてほしい。

国セン：研修方法の多様化の検討は進めていきたい。もっとも、自治体によっ

ではWebでの対応が難しい場合もあり、自治体の対応状況を踏まえながら考えていかなければならないと考えている。なお、在留外国人は、人口減少下、農業等で必要不可欠な労働力となっている。在留外国人の全国に共通する消費生活相談については、自治体の対応だけでよいのだろうか。在留外国人の担当である法務省の出入国管理庁との連携も含めて考える必要があると思っている。

顧問：国民生活センターは消費者施策の中核を担っておられ、新型コロナウイルス感染症拡大の大きな変化の中でもしっかり業務を推進され、新たな取組みにも着手されていることを確認した。業務の評価については、国民生活センターの業務範囲は非常に幅広く、費用対効果の点でどのような評価をしていくのか、特に今後のIT化の流れの中でどのような指標を作っていくかが大事。たとえば、チャットボットの活用や効果の評価について、アクセス数だけの指標ではもったいない。効率的であり、かつ評価が高いというのをどのように見せていくかが重要。例えば見守り事業に参入している事業者を活用することによって、費用対効果が広がる可能性があり、このような点も評価指標となり得るのではないか。評価に当たっては、情報発信の数だけではなく、それによって消費者、特に若い人がどのように行動したのかを見ていくことも必要であろう。

国セン：記者発表について、オンラインで地方紙にも発信していけたらと考えており、どれだけ地方紙で配信されているのかを把握することも重要と考えている。また、記者発表したものをSNSで配信しており、SNSを糸口として当センターからの注意喚起を知ってほしいと考えている。事業者の活用という点については、注意喚起の内容を業界団体に伝えたり、意見交換を行ったりする方法があると思うが、プラットフォームによる協力も大きな効果があると感じており、例えばテスト報告書の中にも「プラットフォームへの協力依頼」という項目を作るとともに、プラットフォーム事業者に対して、こちらから積極的にアプローチしている。今後もこのような取組を続けてまいりたい。

顧 問：国民生活センターでは多くの情報発信をしているが、文字情報が多く、かなり読み込まないとならない。人材の問題にはなるが、画像やイラストの対応はデジタルに詳しい人でないと務まらないというところがある。今後、デジタル化を進める上での職員の人材確保や働き方について考えがあれば教えてほしい。

国セン：情報発信も文字情報だけだとデジタル世代には伝わりにくいところがあるため、当センターとして情報発信の仕方を考えていかなければならないと考えている。また、職員の働き方については、例えば、相談業務などは個人情報の問題もあり、自宅で業務を行うのは難しいため、どうしても当センターに出勤して業務を行わざるを得ない状況はあるが、できる範囲でデジタル化、IT化を通じた在宅勤務の工夫ができないか、現在検討しているところである。

国セン：デジタル化に携わる人材については、職員全てをデジタルに長けた人材に変えていくことは難しいため、中途採用を活用するなどして、適切な人材を確保していきたい。

顧 問：成年年齢の引き下げに関連して、若い人への注意喚起に力を入れていることが良く分かった。10代はスマートフォンでしか情報を得ないとも言われているので、10代女性だけではなく、10代男性への注意喚起を含めて情報発信を続けていってほしい。

国セン：インターネット記事とのタイアップでは、アクセス数も多く、ファッションやメイクなど、若い人に関心の高いカテゴリ記事の一部として見てもらえた。今後も引き続き消費者トラブルを知ってもらうことに繋がればと考えている。

顧 問：CCJの人員体制や相談を解決するまでの期間について教えてほしい。

国セン：人員体制については、現在、職員が3名、相談員が8名である。語学ができ、かつ相談員資格を持つ方は限られるため、人材確保に苦労しているところである。相談はWebで受付けており、その後はメールでのやり取りになるが、相談者に対し、事業者に送付する書面のひな型を送付すれば済む相談や、何回かメールのやり取りをする必要のある相談など様々であり、相談解決までの期間は一概には言えない。

顧 問：国民生活センターの情報発信は、その情報を「伝える」だけではなく、いかにしたら自分ごととして「伝わる」のかを意識して取り組んでいると感じた。事業者団体でも、消費者に適切に判断いただくための基本的な情報をどのように届けられるのか、常に課題として取り組んでいるところである。また、若い人向けの取組について、消費者問題に関心の高い若い人は全国的にいると思うが、そういった皆さんが繋がれるような取組ができればよいのではないか。

国セン：例えば、消費者庁の徳島では、県のエシカル消費に関する全国高校生が参加するイベントを共催・後援している。同様に、ご指摘のような取組を消費者庁で行う機会があれば、当センターとして可能な協力をしてきたいと考えている。

顧 問：若い人たち向けの企画について、情報発信だけではなく興味に繋がっていく機会、若い人が集まれるような機会を国民生活センターとしても試みてもらえればと考えている。また、P I O-N E Tについて、クラウド化すると何が変わるのか教えてほしい。

国セン：若い人たちに対しては、消費者庁で消費者教育を実施しているところであり、当センターとしても引き続き参考にしていきたい。また、P I O-N E Tのクラウド化については、自治体の様々な要望を踏まえるなどして、今のシステムが独自に作りこんだ複雑なものとなり、結果として最新のA I技術を柔軟に取り込むことが難しい。この反省に立って、クラウド化を通じ、できるだけ汎用なシステムにしたいということである。ただし、個人情報の扱い等もあり、どこまでできるかという問題はある。

国セン：今年度の消費者フォーラムは中止になってしまったが、今後、若い人同士で意見交換ができる場を設けることも目指していきたい。

顧 問：中期目標として、高齢者への見守り強化について取り組んでいくに当たり、具体的に何か考えていることがあれば教えてほしい。

国セン：徳島での経験だが、徳島県は全自治体が「見守り協議会」を設置しているが、その活動の実効性が課題となっている。そういう協議会において、当センターが作成している「見守り新鮮情報」を配布、活用し

ていただくことで見守りの実効性が高まると良い。

以 上