

特別顧問会議（第29回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2026年1月15日(木) 14:00~15:30

(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
(ウェブ会議併用)

(3) 出席者 :

[特別顧問]

河村真紀子 顧問、郷野智砂子 顧問、坂田祥治 顧問、
楯美和子 顧問、板東久美子 顧問、洞澤美佳 顧問 (50音順)

[国民生活センター]

村井理事長、保木口理事、大森理事、桐原理事、西監事他

(備考) 特別顧問会議は、学識経験を有する方々6名で構成されており、センター業務の重要事項について審議を行い、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 近年 AI の進化は著しく、様々な場面で AI の積極的な活用が行われている。かつては消費者の個別相談において AI を活用することは難しかったが、消費生活相談 DX では AI を活用する予定なのか。また今後、個別相談でも活用していくことは考えているのか。
- 国セン 消費生活相談 DX では積極的に AI を取り込んでいきたい。AI の利用においては、外部への情報漏洩等のリスクが伴うことから、政府の AI 利用に関するセキュリティ方針等に従い、万全な対策を取っていく。
- 国セン AI 利用については、セキュリティ面で検討すべき点は多いものの、技術的な高度化が加速的に向上していることを踏まえると、将来的には活用していくものと考えられる。一方で、悪質業者等が AI を悪用する事例も増えてくると考えられるところ、そのような事例に対する知見を高めていく必要があるという観点も必要。まずは9月に PIO-NET の新システムを確実に稼働し、AI の悪用事例など相談対応に有益な情報についてもアップデートしていく。
- 顧問 電話相談の AI 化はすぐには難しいと思うが、FAQ の AI 化については実現可能と思われる。AI 化には様々な問題も伴うと思うが、国民生活センターは多くの相談情報を保有しており、自ら消費者トラブルに対応できる。消費者にとって、FAQ を AI 化することによって、より高度で使いやすいものとなるよう、尽力いただきたい。その上で、一般的に行政のシステムは、柔軟性がなく、時に時代遅れになっている

るということもあるため、そういったことがないようバージョンアップ、ステップアップしていただけることを期待している。企業のシステムは、消費者の声をすぐに反映してアップデートしているものが多く、PIO-NET の新システムも使い手の声を聞き取って反映していただきたい。

国セン 新システムのアップデートは重要であると考えている。現在の PIO-NET はスクラッチ開発で、契約期間中の機能追加等が難しかったが、新システムはクラウドサービスを利用しており、比較的機能追加が容易となる。AI については、レベルも活用場面も様々であるため、より適切な AI を選定して取り込んでいきたい。消費者向け FAQ での AI の活用については、現段階では AI が回答を生成するのではなく、回答は人が作成し、消費者の質問と回答をつなぐ検索ロジックや、回答作成の際のサポートとして AI を活用することになると考えている。

顧問 企業の FAQ についても、相当な手間がかかっており、企業側は答えを持ってはいるが、日々チューニングを行わないと消費者の期待に応えられる FAQ にはならないということが常に課題である。役に立たないと使われないということに陥るため、新システムにおいても、より幅広く情報の更新等を行っていくことが重要である。その点理解されていると思うが、頑張ってもらいたい。

顧問 広報業務について、年間取材対応件数が約 900 件と多いが、何人ぐらい対応しているのか。また、SNS のフォロワー数はそれぞれの程度か。また、効果的な情報提供は、3つのキーワード、時事性、社会性、独自性を上手く活用していくことが重要であるが、情報発信における工夫について伺いたい。

国セン 取材対応は、記者説明会後にその場での対応だけでなく、公表後、時間が経ってから取材を受けるケースもあり、一度に多くの取材を受

けているとは限らない。

国セン 取材対応の窓口は広報課であるが、広報課で対応できない内容は、相談情報部など担当部署が回答している。また、12月末現在のSNSのフォロワー数は、Facebook 約1,500人、X(旧Twitter) 約38,000人、LINE 約13,000人、YouTube 約2,300人、Instagram 約400人である。フォロワーを増やすため、社会性や独自性のある分かりやすいコンテンツを作成する等の工夫をしており、情報発信のタイミングについても、社会情勢等を鑑みながら、時宜に応じた配信を行っている。

顧問 SNSのフォロワーを増やすための施策は何かあるのか。

国セン SNSの活用については、専門家のノウハウを取り入れていく必要があると考えており、今後、専門業者にコンサルに入ってもらうことを検討している。

顧問 是非専門家の知見を活用して対応していただきたい。

顧問 対応困難者への対応は、ストレスが大きいところである。相談業務やADR業務の相談員は、対応困難者の対応があると思うが、組織としてのフォロー体制等はどのようになっているのか。
また、消費生活相談員資格試験について、今年度は合格者が少ないようであるが、何か理由があるのか。

国セン 相談員へのフォロー体制については、マニュアルを作成して、対応している。また、応答状況等から対応困難者と判断した場合には、相談対応としては打ち切り、職員が対応を代わるなど組織として対応するようにしている。ADR業務においても、申請対応の際に相談員が誹謗中傷等を受けることもあるため、ベテラン相談員を配置する等体制を整えているほか、どのような場合に職員に代わるかの対応基準

について職員と共通認識をもって、対応困難者の対応は職員に代わるなどの対応している。

国セン ADR 事務局において、最近気になる例としては、誹謗中傷というより、主張を把握することが難しい場合、コミュニケーションの取りづら
い場合などがあり、寄り添い方には配慮している。また、ADR の期日
(Web 開催)において、申請人が委員の指示に従わず、期日が終了し
ても一方的に発言を続ける場合があり、そのような場合には期日が
終了したことを確認した上で、Web 回線を切らせていただいている。

国セン 消費生活相談員資格試験の合格者については、今年度は受験者の 8
割近くが一般受験者で、現役の相談員は少なく、また受験者にとって
いくつか難しい問題もあったようである。試験委員が検討して合格
点の引き下げ等の対応もしたが、結果として、合格者が少ない状況と
なった。今回の結果を踏まえて、来年度の対応について検討を進めて
いる。

顧問 事案が複雑化しており、相談員は様々な知識が必要になっているた
め、レベルを下げるのは良くないと思う一方で、担い手確保の問題も
あるため、何らかの対策が必要であると考えている。

国セン 相談員の担い手として、どの層を中心にアプローチしていけばよい
か問題意識を持っている。40 代以上の方に需要があるという見方も
あるが、もっと若い層で新たな課題に対応できる方にするのであれ
ば、試験の内容や法律等の専門性をアップデートする必要が出てく
る。間口を広げる場合、どの層へアプローチをしていくことが適切か
は検討課題であり、引き続き御助言いただきたい。

顧問 YouTube 動画についてわかりやすく工夫されている。特に「抱っこひ
もからの落下事故に注意！」の動画は、男性が抱っこひもをつけてお

り、今の時代に合っていて消費者に伝わりやすいと感じている。SNS のフォロワー数や情報発信の課題については、インターンに来た学生との意見交換で、若者はテレビを観ず、SNS も気になるもの以外は飛ばしているため、映画の始まり前の広告の時間帯やイベント会場での告知が効果的であるとのことであった。今後、映画やイベント会場での周知活動を行ってはいかがか。

FAQ については、若者にとって 188 に電話で相談することはハードルが高いことから、FAQ で若者が気軽に解決できる状況を作ることは、泣き寝入り等も防げるため、今後より使いやすいシステムになるよう尽力いただきたい。

国民生活センターの Instagram の公式アカウントをフォローさせていただいているところ、これまでの稼働状況を確認したい。また、Instagram でショート動画を配信するとフォローしていない方へもリール動画が配信されて周知が広がるため、今後も活用していくとよいと考える。

国セン YouTube 動画は商品テスト部で作成している。ライフスタイルに合わせたテスト動画を作成するよう心掛けているところであり、引き続き、分かりやすい動画の作成に尽力していく。また、情報発信について、一昨年度は TVer で注意喚起をテスト的に行ったところであるが、今後も様々な形での情報発信について検討していく。

国セン 映画館での上映前の広告での情報発信も数年前に行ったことがあり、引き続き検討していく。また、Instagram については、7月に公式アカウントを開設し、令和7年末までに7本、年明け後に3本の配信を行っている。公式アカウントは「kokusen_ncac_japan」である。

国セン 消費者向け FAQ については、新たな消費者層を取り込んでいければと考えている。消費者に入力いただいた評価やコメントが FAQ の整備にも繋がっていくものと考えている。

- 顧問 サービス関連の事故についても、国民生活センターで分析等行うことができるのか。
- 国セン 過去には消費者庁と共同でトランポリンの事故についてテストを行い、公表したことがある。事故と同様の再現テストが相模原事務所のテスト施設で可能か設備等の面の課題はあるが、役務がテスト対象から外れているわけではない。
- 顧問 最近サウナの事故等が散見されるが、こういった事案は如何か。
- 国セン ケースバイケースになるが、当センターが有しているテスト機器等でテストが可能な内容については、対応する余地があるとは思いますが、全ての事案に対応することは難しいのではないかと推察される。
- 顧問 消費者が生活する中では様々な事故があり、サービス事故も発生する。そういったものを商品テストに限らず、国民生活センターで取り上げることはできないのか。
- 国セン 相談内容において、重大事故と判断したものは、法律に従って消費者庁に報告を行い、同様の事故が続く事案については、情報共有しながら公表等の検討を進めていくところである。
- 顧問 消費者庁の事故調査室が対応することは難しいところがあると思うが、国民生活センターが事故の現場に出向いて調査を行うことはあるのか。
- 国セン これまで実際に出向いて調査したことはないが、過去に遊戯施設での事故事案について、現場で調査を行うかを検討したことはあり、出来ないことはないと考えている。近年のサービス関連の事故としては、葬儀の際の棺内のドライアイスによる二酸化炭素中毒について、消費者庁の消費者安全課と共同で調査を行い、注意喚起を行った事案がある。

国セン 消費者庁の事故調査室は権限が強いが、当センターには立入調査の権限はない。当センターのテストは、情報提供の範囲内で任意で行うもので、事故調査室など消費者庁との連携が必要である。

国セン 行政との連携が重要であり、今後も行政と情報共有、連携を密にしながら進めていく。

以 上