

## 理事長と記者との懇談会（1月14日）理事長発言要旨

広報部広報課

1. 日 時：令和8年1月14日（水）13:30～13:45

### 2. 議事概要

村井理事長より、以下について説明。

#### （1）消費生活相談 DX の取組み状況について

デジタル化の進展等、消費者を取り巻く環境が大きく変化し、消費生活相談の内容も多様化・複雑化してきている。そうした中で、消費者庁及び国民生活センターでは、消費生活相談業務のデジタル化、消費生活相談 DX に取り組んでいるところである。次期 PIO-NET は、本年 2026 年 9 月中の稼働を目指し、今現在、システム構築の本格フェーズに入っている状況である。新しいシステムでは、政府の「クラウド・バイ・デフォルト原則」に基づき、優れたクラウドサービスを導入し、最新のデジタル技術を活用することとしている。現行 PIO-NET が有する機能を引き継ぎ、さらに高度化しながら、新たに消費者向けの機能、具体的には専用 Web サイトの設置、FAQ の提供、Web 相談の実施を想定しているが、そうした機能や、相談業務を支援する機能を提供し、消費者と相談現場にとって、より役に立つものとしていきたいと考えている。少子高齢化、働き手世代の減少という状況も踏まえて、機械でできることは機械に任せ、業務の負担軽減と、人がやるべきことへの注力・高度化を実現してまいりたい。

#### （2）7 年度補正予算および次年度予算と実施予定業務について

令和 7 年度補正予算において、国民生活センターの関係では、相模原事務所の設備の改修等における経費として、4 億 4 千万円が措置された。相模原事務所は商品テスト施設と研修・宿泊施設を有する、当センターの重要な機能を担う施設であるが、竣工から 45 年が経過しているため、早急に改修が必要な設備等もある。今回、そのために必要な予算が措置されたため、適切な改修を速やかに行い、引き続き注意喚起のための商品テストを積極的に行うとともに、地方公共団体の消費生活相談員や消費者行政担当職員に対する研修等を適切に行っていききたい。令和 8 年度予算については、12 月 26 日に政府案が閣議決定された。予算が成立した場合には、その予算に基づき、第 5 期中期目標に掲げられた目標達成を目指して業務を遂行していきたい。

#### （3）2025 年度消費生活相談員資格試験の実施結果について

国家資格化して 10 年目となる 2025 年度「消費生活相談員資格試験」が終了した。今年度は、804 名が受験され、193 名が合格された。

これまでの10年間の累計で、3,643名の資格保有者を輩出していることになる。受験者の属性をみると、2016年度に国家資格化された当初は、試験を受け直す「現職等相談員」の割合が高かったが、最近は、「一般受験者」が約8割を占めている状況にある。引き続き、相談員の担い手確保の観点からも受験者数を増やすため、自治体と連携しながら、消費生活相談員資格試験をPRしていきたい。

以 上