

1. 日 時：令和8年5月20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）次期 PIO-NET 稼働に向けた進捗状況、取組、今後の予定などについて

次期 PIO-NET の稼働に向けた現在の進捗状況、今後の予定についてご説明する。すでにご案内のとおり、国民生活センターでは、消費者庁と共同で消費生活相談のデジタル化の検討を進めている。現在、本年9月中の本稼働を目指して取り組んでいる状況である。新システムでは、現行 PIO-NET が有する機能に加え、消費者向けの新たな機能や相談業務を支援する機能を追加することとしている。新システムの導入によって、機械でできることは機械に行ってもらい、人の業務の負担軽減と人が行うべきことへの注力・高度化を実現していきたいと考えている。

新システムの稼働に向けた準備状況としては、これまでに、システムの設計、開発、テスト等を実施し、今月からは、全国の消費生活センター等向けに、新システムの具体的な操作方法に関する研修を、集合研修とオンデマンド研修の両方で開始している。また、これに加え、全国の消費生活センター等に対してβ版システム、いわゆるお試し版システムを提供しているところであり、相談員をはじめとする新システムの利用予定者が、職場の自席の端末からお試し版システムに接続し、実際のシステムを動かしながら操作方法を習熟いただける環境を用意している。改めて申し上げるまでもないが、PIO-NET は、国・地方の消費者行政の基盤となるシステムである。各自治体が無事に新システムに移行し、本稼働後も安定的に業務を実施できるようにすることがもっとも重要なポイントとなる。引き続き、各自治体をサポートしながら、しっかりと準備してまいりたい。

（2）2026年度 消費生活相談員資格試験（国家資格）の周知・広報について

本年度の消費生活相談員資格試験の周知・広報についてご報告する。国民生活センターでは、2026年度も消費生活相談員資格試験を実施する。現在、全国の消費生活センター等における消費生活相談員の担い手不足が課題となっている。そこで、今年度、相談員を目指す担い手を増やす活動に資するために、消費生活相談員という職業をPRする動画を新たに作成した。この動画は、消費生活相談員の業務や消費生活相談員資格が消費生活相談現場のみならず消費者啓発、あるいは消費者教育、民間企業など様々な分野で活用できることを盛り込んでいる。

動画は5分弱のロング版と30秒のショート版を用意した。ロング版は、当センターウェブサイトに掲載している。ショート版は、当センターのSNS等を通じて活用し、自治体や

関係団体の協力も得ながら、資格試験の周知・広報を行ってまいりたい。報道機関におかれても、動画を通じて消費生活相談員の業務について改めて認識、理解を深めていただき、本試験の実施や消費生活相談員のPR動画について取り上げていただくことによつて、周知にぜひご協力をいただければと考えている。

以 上