

特別顧問会議（第26回） 議事要旨

1. 開催概要

(1) 開催日時 : 2022年12月1日(木) 10:00~12:00

(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]

浦郷由季 顧問、大迫恵美子 顧問、河村真紀子 顧問、
楯美和子 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、保木口理事、林田理事、川口理事、西監事、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： デジタル化など、社会・制度の変化に積極的に対応して取組を進めており、心強く感じている。デジタル化が進む中、ビジネスや取引の形態が変化しており、消費生活センターの相談員はなかなかついていくのが難しい状況にある。こうした状況では、国民生活センターが最先端の情報を噛み砕いて情報提供したり、研修を行ったりすることは重要である。その観点からの体制強化について、どのように考えているか。

また、規模や人員については自治体毎で差があるほか、中、小規模の自治体では消費者行政に携わる人員が少ないこともあり、デジタル化に際して一層対応の差が生じるのではないか。広域連携を含め、様々な支援が必要になると思うが、中、小規模の自治体への支援について、具体的にどのように展開していく予定か。

あわせて、成年年齢引下げ後で大きく相談件数は変わっていないとのことだが、若い世代において「国民生活センター、消費生活センターのツールはトラブルの解決手段として有効に使える」といった認識が広がると良いのではないかと思う。

国セン： DX 化一般に共通するが、定型業務は DX に任せ、人の対応が必要な課題等に人員を割いていくことができるかと思う。国民生活センターにおいても、デジタル技術を用いながら、従来行ってきた業務を機械化するとともに、新しい業務に人を割いていきたい。

中、小規模の自治体への支援について、遠隔相談やテレワークが方法としてあるかと思うが、中、小規模の自治体は1～2名の体制で業務を実施していることに加え、広域連携は容易に実施できるものではないのが実情であるため、消費者庁としては、交付金を活用しながら解決を図っていく形になるかと思う。

国セン： 成年年齢引下げに関し、若い世代に認識を広げていくべきといった点についてはご指摘のとおりである。まず、国民生活センターが何をしてくれる組織か、どのような業務を行っているのか知ってもらう必要があるかと思う。注意喚起の情報提供は工夫して実施してきたが、若い世代の声も参考にしながら、センター自体の情報発信にも工夫して取り組んでいきたい。

顧問： デジタル化により場所に縛られなくなるため、相談者が、住んでいる自治体のセンターではなく、相談先を選択して相談する様になることも考えられる。答えはないものであるが、これについても考えていく必要があると思う。

顧問： 商品テストの公表における改善要望において、はっきりとした主張を行わないと、世の中のリスクは減っていかない。なるべく明確な改善要望を出してほしい。

また、DX化が進んだとしても、本来のクオリティが下がってしまっても意味がない。あくまでDXは手段であることを認識し、相談者にとっても、相談員にとってもクオリティ、利便性を向上させるものとしてほしい。AIでは何ができて、何ができないのかは直視すべきであるところ、今のAIのレベルでは、人が話したことを抽出して情報化することはできるが、解決法を返すことまでは無理ではないか。

「DX後のサービス全体俯瞰図」において、PC・スマートフォンを活用している消費者は、それを用いて解決を図るとされているが、実際は人による解決が必要である相談者が、相談に行きつかなくなることもあり得るのではないか。誰にとってもクオリティや利便性が向上するのがデジタル化の真価である。AIをその得意分野で活用し、クオリティや利便性が下がらない様、留意してほしい。

あわせて、ハインリッヒの法則にもあるように、一つの事故には数多くのヒヤリハットが背景に存在する。AIを活用し、ヒヤリハットの情報を全国から収集するといった、新しい発想でデジタル技術を活用していくことを検討してほしい。

国セン： 省庁や事業者団体等に対しても、はっきりと改善要望を行うことは重要であり、そのためにも確たるエビデンスを持てる様な商品テストの在り方が必要と感じ

ている。

また、ご指摘のとおり、表出する事故は氷山の一角であり、どう注意喚起していくかが大きな課題であると思う。先日、子どもを抱っこして自転車に乗ることの危険性について公表を行ったが、ネットニュースで報道された後、コメントが1,000件近く書かれるなど、消費者自ら発信を行ってくれた事例があった。メディアや消費者自身の力を借りながら、広く発信に取り組んでいきたいと思う。

国セン： 現在のAIのレベルでは、相談者が発言した内容に類似した事例を提示する程度のは可能であると思うが、それ以上の付加価値を付ける様なことは確かに難しい。相談現場に寄せられる電話の内容は千差万別であり、クレーム的なものにも時間を取られている状況である。何を持って相談業務とするかについては考える必要があると思う。

また、相談員が相談を受け付けた後、内容をまとめる業務に時間を取られているのであれば、AIを活用して、相談対応に割く時間を増やすことができるかと考えている。

またご指摘のとおり、AIを活用して事故の因果関係を分析するといった、人の目では気づかなかったことの洗い出しなどにAIを活用していきたい。全体俯瞰図に対するご指摘については、より丁寧に説明を進めていきたいと思う。

顧問： 「国民生活センターとは何か」「何をしている組織か」を周知することは重要だが、10～20代で、国民生活センターの事を知らない人、関心がない人に対して周知することは非常に難しいかと思う。楽しく、面白く伝える工夫が重要ではないか。

Tiktokで掲載した啓発動画のインプレッション数が370万を超えたとのこと、高い数字であると思うが、どのような工夫をしたのか。また、近年Youtubeの影響はとても大きく、今の若者の多くはテレビではなくYoutubeを観ていると思う。農林水産省もYoutubeチャンネルを作成して、独自の取組を行っているが、Youtubeの利用の検討も方法の一つであると思う。

国セン： Tiktokのインプレッション数向上のための取組として、各動画の冒頭で、短く、印象に残る言葉を盛り込み、注目してもらえる様にした。

また、動画をスルーした人に対しても、見てもらえる様再度プッシュを行った。指標としてインプレッション数以外に、2秒・6秒再生率もみている。動画のスタートから6秒程度再生してくれれば必要なメッセージは伝わる様、構成も工夫している。

第1弾はTiktokで実施したが、今後はYoutubeなどの媒体においても実施を検討していきたい。

顧問： 教育研修事業における「実務能力向上のための研修」はA評価となっているが、これはオンライン研修を拡大させたからなのか。あるいは、研修の参加人数が大幅に増加したからなのか。オンライン研修の場合、移動する必要があるため参加しやすくなった一方で、リアルタイム配信に参加できない場合、オンデマンド配信を業務時間内に受講することが難しく、業務時間外に受講せざるを得ないという話も聞く。現場にいる相談員とも適切にコミュニケーションをとって進めてほしい。

また、相談現場では、デジタル化で効率化できる部分と、人でないとできない部分もあるほか、デジタル技術に不慣れな相談員も多いため、これについてもコミュニケーションを取りながら進めてほしい。

あわせて、国民生活センターの認知度を向上させたいとのことだが、認知度調査を実施したことはあるか。どの世代の人がどれくらい認知しているのか、認識した上で取り組んだ方がよいのではないか。

国セン： A評価の理由として、国民生活センターでは年間155件程度の研修を実施しているが、法改正や金融等、多様な分野の最新情報を盛り込んだ種々の研修を実施していることに加え、オンライン研修も拡充させたことによるものである。ただし、オンライン研修に関していただいたご指摘を受け止め、今後の手段を検討していきたい。

デジタル化については反対している方、趣旨が十分伝わっていない方もいるというのはご指摘のとおりである。人員を削減することを目的にデジタル化を進めているのではなく、業務負担軽減につなげる方向性で進めていることについて理解を求めている。

一方、使用する機器が新しくなることも事実であるため、機器の使い方に関す

る研修等もあわせて実施する必要があるかと思う。

国セン： 認知度調査については把握できていないが、消費者に情報発信するに当たっては確かに重要になってくると思う。

顧問： 法テラスが認知度調査を行った際、他組織と認知度の比較を行っており、認知度は法テラスより国民生活センターの方が上ではあったが、近年認知度が高まってきたという状況ではなかったと思う。参考に情報提供する。

顧問： 国民生活センターという組織自体を知らなくても、注意喚起を受け止めてくれる消費者もいるのではないかと思う。

顧問： 個人的な感想だが、センターの認知度について、10～15年前と比較すると随分高まっていると理解している。インターネットの利用者が拡大したことに伴い、以前に比べ国民生活センターのホームページを閲覧する人も増えているのではないか。国民生活センターの公表資料がきっかけで弁護士に相談に来てくれる事例も、以前に比べると増えた。また、大学生がマルチ商法の被害にあった際、先輩に相談したところ、消費生活センターを紹介してくれた事例もあった。

一方、自治体間の差については対応が必要になるのではないか。日弁連の中でも聞く話であるが、東京都は自治体の規模も予算も他の自治体に比べると非常に大きい。東京都以外の自治体においても、予算をつけて拡充していくことが求められる。

また、国民生活センターのADR事業について、結果への債務名義の付与に取り組んでほしい。裁判以外のものに債務名義を付与すべきか意見が分かれる所ではあるが、一般の認証ADRでは、事業者と消費者は必ずしも対等でないにもかかわらず、「中立」や「公正」を形式的に捉えて運用し、事業者が有利になることもあり得るところ、国民生活センターのADRについては安心できる。消費者側が強制執行できる仕組みとして、もっと活用されてよいのではないか。一般のADR法において債務名義を広く認めるのではなく、特別法として、例えば国民生活センター法の中で債務名義を付ける様な形で実現できないか。消費者庁側にも働きかけてほしい。

国セン： 心強い意見に感謝する。法務省のODR関連の検討会においても検討が進められている中ではあるが、消費者庁と一緒に進めていきたい。

国セン： 債務名義について、法務省が実施した ODR の検討の中で、様々な ADR 機関に対して債務名義を持たせるべきか議論があったが、国際仲裁に関する法改正では、消費生活相談に関するものは時期尚早として棚上げになっている。国民生活センターとしては認証 ADR 全般でなく、信用できる機関の判断に債務名義を持たせる方法もあるのではと主張してきているところである。容易ではないが、今後も機会を捉えて取り組んでいきたい。

顧問： 情報提供、ターゲットを捉えた適切な情報提供をされていると思う。朝の情報番組でもかなり話題として取り上げられている印象を受けている。様々な情報源を通して、若者にも届いているのではないか。

全国消費者フォーラムでは毎年多くの大学生が参加しており、提言の募集に対してもかなり応募があるが、意識の高い大学生の声を吸い上げる仕組みができればよいと考えているところである。

また、デジタル化は消費者の選択肢を増やす意味で重要だと思うが、デジタル化でできること、人しかできないことのベストミックス、適切な融合について議論が必要と考えている。デジタル化のなかで、従業員が適切に業務を行えるようにするとともに、ES（従業員満足度）や働きやすさを向上していくことが大事ではないか。

相談現場の声や、若い世代の声を取り入れているとの話があったが、重要なことであると思う。どういう形で若い方の意見を吸い上げているのか。

国セン： 若い世代の職員の声を反映させる仕組みについて、例えば消費生活相談に関して改善案や抱えている問題を貼り出してもらい、それを基にディスカッションを実施した。

若い世代の声を吸い上げる機会として、国民生活センターとしては全国消費者フォーラム以外にあまりイベントが思い当たらないが、消費者庁と徳島県でエシカル甲子園を開催しており、そうした場も活用できるのではないか。

国セン： 若者向け情報発信について、広報課の若手職員が企画して発信を行なっている。情報発信の対象と、より立場に近い世代が企画して発信したほうが良いという考えによるものである。

意識の高い若者の声を吸い上げる、という点について、意識の高い学生を核に

して発信する方法もあるかと思う。一方、関心のない人に対する情報提供は大きな課題であると考えており、例えば自然と生活圏の中で情報が得られるような、若者がよく閲覧する媒体にこちらから入り込んで、情報発信を行っていきたい。

国セン： 公表を行う際、資料の内容を一枚にまとめたポンチ絵を併せて公表してはどうかとの発案が理事長からあり、若手職員がフリー素材を活用して、自発的に工夫して作成を行っている。こうした題材は、メディアが取り上げる際にも使ってもらいやすい。

顧問： DX化を進めていくに当たり、ユーザーである相談者の意見は聴いているか。こうした取組を進めるに当たっては、ユーザーの声を集めることが重要ではないか。

国セン： アクションプランを作成するに当たって広くアンケートを実施し、どういう手段で相談したいか等を聴取している。ただ、アンケートは一方通行のものであり、対話的なものが必要ということであれば、2026年まで時間はあるので、そのプロセスの中で相談者の声を聞いてみたいと思う。

顧問： 相談者から、相談を終えた後の感想や評価を集められると、検討の良い材料になるのではないか。

以 上