

第4回若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会 議事要旨

1. 日 時：令和元年 10 月 28 日（月） 13:30～15:30
2. 場 所：消費者庁消費者行政新未来創造オフィス 消費者庁会議室
3. 議 題：
 - 1) 徳島県における SNS 相談の試験導入について
 - 2) 論点案について意見交換
4. 出席者：
 - (委員)
小川委員、小倉委員、神菌委員、川添座長、坪井委員、樋口委員、
福井委員
 - (事務局)
内藤消費者政策課長、林田参事官、塩月政策企画専門官、
佐藤行政実務研修員
 - (オブザーバー)
徳島県、徳島県消費者情報センター
消費者庁消費者制度課
5. 議事概要
 - 1) 徳島県における SNS 相談の試験導入について
事務局から【資料1】について説明を行った後、意見交換を行った。
 - 公益社団法人全国消費生活相談員協会（以下、「全相協」とする。）が受注したとのことだが、相談は東京で受け、徳島県の消費者は個別に扱うということか。【樋口委員】
 - 然り。全相協の事務所の中で相談を受ける。【事務局】
 - 消費生活センターが身近な公的機関だということを知らない子も多く、消費生活相談といっても漠然としているため、チラシはイラストを入れて視覚的に分かりやすい方が良いのではないかとの意見があった。また、高校や大学の知人に広報について意見を求めたところ、食堂への卓上ポップの設置や、校内放送の活用も有効ではないかとの意見があった。【神菌委員】
 - 資料1の3ページ「オ その他」に記載している「徳島県内の消費生活センター」とは、県内の全てのセンターを指すのか。【福井委員】

- 今回の試験導入においては、徳島県消費者情報センター（以下、「県センター」とする。）に集約させていただき、必要があれば県センターから市町村の消費生活センターに連絡していただこうと考えている。【事務局】
- 時間外相談の自動返信機能のうち、既存の注意喚起等への誘導は、機械的にするのか。【福井委員】
- まだ具体的なことは聞いていないが、機械的にどこかのページに飛ぶような形になると思う。【事務局】
- 要するに LINE を使うのは相談の入口で、実際の相談は電話ということか。【小川委員】
- 相談内容によると思うが、基本的には助言だけで解決が難しいケースにおいては、引き継ぎが現実的ではないかと思っている。【事務局】
- 相談員は、電話は得意だがパソコンはあまり得意ではない人もいる。実際に業務を担当する人は、パソコンの扱いに慣れた人を配置するといったことはできるのか。また、LINE だとお金がかからないイメージがあるが、通話料金が高いという人もいると思う。【小川委員】
- マニュアルを作成して、事前に研修も行う。通話料金については LINE だと無料というメリットもあるが、今回は、電話の段階で県センターに引き継いでいることが想定される。【事務局】
- 相談の数にもよるが、LINE の特性として、一人の相談員に対して複数の相談者への対応は仕組み上可能だと思う。【小川委員】
- 1対1の対応が基本になると思うが、返信を待っている間に別の相談者の対応をすることが可能かどうかは、様子を見ながら試していくことになると思う。【事務局】
- 相談対応時間として 16 時から 20 時を設定した理由について説明してほしい。徳島県以外の他の市町村の場合、金曜日・土曜日の 16 時から 20 時に相談を受けると、結局月曜日までつなげられないため、迅速性がロスしてしまう。よって、消費生活センターが開いている時間に合わせてはどうか。【樋口委員】
- 授業や仕事により、今の体制では相談できない学生や社会人のニーズを確かめる意味もあって、時間設定を 16 時から 20 時に設定した。また、相談員の負担も考慮している。実施する曜日については、各自治体の都合もあるため、適宜変更する方が良いと思う。【事務局】
- 特に今回は年齢層の若い方がターゲットのため、就学時間中である平日の昼間以外の時間帯が望ましいのではないかとこのところでの今回の時間設定になったと理解できる。試験導入を通して、今回の時間設定が適切だったかどうか検証できるのではないか。【川添座長】

- 16 時開始というのは、スタートとしては良いが、今後受け入れ態勢を広げていく際には、14 時、15 時くらいから相談受付をできるよう、時間を拡大していければよいと思う。【神菌委員】
- 実施スケジュールに年末年始を挟むのは、相談員にとっては負担だと思う。【樋口委員】
- 一定の準備期間が必要であること、また、年度内に実施から成果報告まで行うことを考えるとこの時期になった。ただ、年末年始というインターバルを挟むことで、前半の利用状況を見て、体制を整える期間が確保できるのではないかと考えている。【事務局】
- 勇気を出して相談してきた方に対して、「21 時だから時間外です」と相談を終了してしまうのは気の毒な気がする。そういった時の対応について教えてほしい。【神菌委員】
- 相談の数にもよるが、時間外に相談があり、相談員の手が空いている場合には、こちらから折り返し連絡するような形もあり得ると思う。相談対応が混雑している時に時間外の相談を優先するというのは難しいが、自動応答の書きぶりを工夫するなど、相手方に配慮した対応は考えたい。【事務局】
- 相談対応システムの機能で、相談者のユーザーID やアイコン画像等を相談員から見えないようにしているが、相談者の情報はどのように画面に表示されるのか。時間外に相談してきた人に対してこちらからアプローチする時に、相談員はどのような情報を把握しているかが分からない。【福井委員】
- 他分野の場合だと、名前とアイコンが表示され、過去に相談してきた人は、画面を見て判別できると聞いている。今回のシステムは、準備中のためはつきりとお答えできない。【事務局】
- LINE 相談の場合、資料や写真等を添付して送付してもらえるが、個人情報保護の観点からきちんと管理はできるのか。【樋口委員】
- フローチャートによれば、聞き取りを開始して、写真で資料等を送ってもらい、それを見て適切なアドバイスをし、助言で終わるということは可能なシステムになっている。取得したデータそのものについての取扱いは、利用規約の中できちんと定めないといけない。また、第三者提供等も含めて、どういう取扱いにするかは、事前に決めておかないといけない。【川添座長】
- 今までは電話の対応だけで想像を働かせて解決し、電話で助言できない場合は、最寄りのセンターを案内して終わっていた。写真を活用し、自分たちだけで解決できる案件が増えることは、良い方向だと考える。【神菌委員】
- 県センターは、平日は 18 時に、土日は 16 時で終了する。相談内容について、どのような方法でセンターと共有するのか。【県センター】

- 県センターと全相協のシステム等の問題もあるので、メールかそれ以外の方法かは、お互いの状況を見て考える必要がある。情報を提供するタイミングも含めて、双方で調整していきたい。【事務局】
- 相談者の情報は、他の相談者には見えないのか。【徳島県】
- 相談者自身が見せない限り他の相談者は見ることはできない。【事務局】
- 複数拠点は仕組み上可能か。【小川委員】
- 可能である。【事務局】
- チラシの作成に当たっては、ゲームの課金といった高校生の年代によくある事例を入れたら分かりやすくて良いと思う。【徳島県】
- 若者の範囲について教えてほしい。【小川委員】
- 高校生、大学生、専門学生に加え、新社会人など、対象は広いと思う。定義付けは難しいところだが、可能な範囲で広報したいと思う。【事務局】
- 県センターや全相協のホームページ上で広報するのであれば、その情報を見て、例えば仕事をされている方が相談してきた場合でも可能な限り対応するということ。【川添座長】
- 時間帯を検証するのであれば、例えば12月と1月で時間帯を変える必要はないか。【小倉委員】
- 時間を変えた場合、相談員を確保できるかという問題がある。また、長期に渡って実施するのであれば対応も可能かと思うが、広報の際に、カード一枚で分かりやすく伝えることができるのかといったところも疑問。【事務局】

2) 論点案について意見交換

〈利用規約について〉 P19

- どの部分を一番強調すべきかが重要。相談を受ける側としては、やりとりしている画面を拡散してほしくないということが要望事項になると思う。また、回線がすべて埋まり、回答にタイムラグが生じる場合があるため、即応性に限界があることを踏まえて相談していただく必要がある。【川添座長】
- 一人の相談者の背後に何百人いるか分からない状況で相談を受けているのと同じ。相談者には、相談者自身に対しての個別の回答であるということを理解してもらえるよう、利用する年代の人に分かるような言葉で明確な説明が必要。専用のスタンプを用意して使うのも一つの手だと思う。LINE相談は、個人情報をお細かく聞かないことで、間口が広がり、今まで相談していなかった人たちの被害が防げるというメリットがあるが、匿名で始まった相談に、緊急性や重篤性があるのであれば、こちらから連絡先を聞き出すことがあること、また、相談者が電話相談に切り替えたい場合も対応できるという内容を利用規約に記載してはどうか。【坪井委員】

- 相談員として受ける場合、流出・拡散が怖い。必ずしも法律的に合理的なことが言えず、相談者から重箱の隅をつつかれるような発言があった場合のヘルプの問題等、どのように規約に盛り込むか。【樋口委員】
- 参考にしているいじめ相談等の他分野の相談は、相談者自らが相談内容を拡散させるおそれは小さく、むしろ相談を受ける側が、秘密を守ることが重要である。相談自体を秘密にし、外部に漏らさないということを相談者側にも事前に認識してもらう必要がある。【川添座長】
- 国民生活センターではCCJ（越境消費者センター）という事業があり、日本の消費者と海外の事業者との間に生じたトラブルについてメールで相談対応しているが、同じように拡散されてしまうというリスクを抱えている。CCJの場合、相談は6～7パターンに類型化できるため、テンプレートで決まっている回答を、消費者ごとに少しずつカスタマイズして回答しているとのこと。LINE相談では、即応性には限界があることや、最終的な解決に至らず消費生活センターにつなぐ場合があることについて利用規約に盛り込んだ方が良いと思う。【福井委員】
- 利用者が若者のため、あまり難しい漢字を羅列せず、なるべく簡易な表現で記載した方が良いと思う。【樋口委員】
- 個人情報保護について、きちんと定める必要がある。また、対応した相談員がすべてオリジナルで回答することは非常に厳しいため、類型化する必要があるのではないか。【小川委員】
- 電話だと、声を荒げられることもあるが、SNSの場合は、そういう不穏当なものについては切ることができる。【川添座長】
- 今回の試験導入では、LINE相談でどこまで普段の電話対応に近づけるかが検証できるのではないか。【福井委員】
- 相談員は書いていいこと悪いことをある程度意識して対応されると思うので、実際に対応してみてもの御意見をフィードバックしていただければ今後の参考になると思う。利用規約に盛り込む内容としては、委員の御意見は必須事項になるのではないか。【川添座長】

〈SNS相談の目的〉 P9

- 今回の研究会の議論では資料2の9ページに示している「①潜在的な消費生活トラブルの掘り起こしと、相談内容ごとの前さばき」を主眼に据えることが望ましいという意見にまとまった。【川添座長】

〈相談の流れについて〉 P9～10

- 相談の趣旨というところで類型化しておく、例えばいじめ等の他分野の相

- 談が来た場合にもシステム上仕分けができるのではないか。【福井委員】
- 分類というよりも、例えばクーリング・オフなど早めの対応が必要な優先度が高い相談を分けるのはどうか。【事務局】
 - クーリング・オフできるかどうかは、そもそも分からずに相談にきている人もいれば、クーリング・オフ自体を知らない人もいる。【福井委員】
 - マッチングというよりは、事前に相談したい分野を選択してもらえれば、相談員も先を読むことができ、参考情報として役に立つと思う。実際に選択してもらいにしても、選択してもらえるような選択肢を提示できるのか、また、分からないから相談に来た人の相談のハードルを高くしてしまうのではないか。分野の選択については、消費生活相談ではさほど重要視しなくてもよいのではないかという御意見だと理解している。【川添座長】
 - 例えば、架空請求のショートメールが届き、少し話を聞いてみたいと思った場合に、根掘り葉掘り質問されたら相談者も嫌になるのではないか。相談員が、一般的な回答では難しいと思った場合は、いろいろ情報を聞き出す必要がある。【神菌委員】
 - NACS が実施している消費生活トラブルを相談できる 110 番では、基本は、個人が特定できる情報は聞かない。氏名、年齢等詳しい情報はあまり聞かない方が良くと思う。【樋口委員】
 - 個別対応が必要であると判断したタイミングで、詳細な情報を聴取し、その際に、情報の取得について同意を得てはどうかという御意見だと推察する。マッチングや事前に相談のタイプを確認するかという点については、今回の議論を踏まえ、一度事務局でまとめるようお願いする。【川添座長】

〈効率的な対応について〉 P11

- 馴れ馴れしくし過ぎることはよくないし、硬すぎてもよくないと思う。【川添座長】
- 丁寧語ぐらいか。【小倉委員】
- 定型文は若い方も含めて直感的に理解できるユニバーサルデザイン的な文章が良いと思う。定型文を送信するだけでなく、「ちょっと待ってね」といったスタンプを作るというのもあり得ると思う。【川添座長】
- 現実問題として、命の危険がある場合と違い、1対1でずっと向き合っていなければならないことではないこと、相談員の受入れ能力もあることから、複数対応は可能だと考える。【神菌委員】
- 友だち登録時に、消費生活相談について紹介しているページにつながったら教育的にも良いと思う。情報ページを閲覧できれば、相談する前に問題を解決することも可能かもしれない。【小倉委員】

- いじめや自殺対策の場合は、情報をメルマガ形式で更新していくというのは考えづらいが、消費生活相談の分野では、友だち登録してもらったユーザーに注意情報を流していくべきかもしれない。今回の試験導入に限って言えば、若者が被害やトラブルに遭っているような情報に絞って流すという工夫が必要ではないか。【川添座長】
- スマートフォンやLINEの特徴である通知機能を活用して未然防止していくことは考えられる。【小川委員】

〈相談の受付方式〉 P12

- 継続相談になっている方をいつまでも放置するのはよくないので、待ち時間等を利用して継続案件に対応できればよいと思う。例えば新規と継続で受付回線を分けた場合に、継続案件の反応が少ないと効率が悪いと思う。【福井委員】
- 継続案件は、ずっと抱えるのではなく、センターに引き継ぐこともあり得ると思う。単純に返信がなかった場合にどうするか。【事務局】
- 相談が来た順に対応していくのは基本。【樋口委員】
- 電話の場合はそのときにつながった方を相手にするしかないが、LINEの場合は対応できなかった間の相談も蓄積されていく。単純に受け付けた順番に遡って対応するのが普通だとは思う。【事務局】
- 20時ぎりぎりに入ってきた相談への対応はどうするのか。【樋口委員】
- 相談員の勤務時間にも関わってくるので、どこまで対応できるかは委託先と相談したい。ぎりぎりとはいえ、相談員とつながったにも関わらず、メッセージを送ってもつながらない、すぐに相談が打ち切りとなるような状況は避けなければならない。【事務局】
- 受付時間は何時まで、実施時間は何時までという内容をLINE相談に反映してよいのか。やはり受付時間をベースに考えざるを得ない部分はあると思う。【川添座長】
- 結局は、受付時間を過ぎた場合に、どのようなメッセージを用意しておくか。【小川委員】
- 30分は対応をすれば、相談者も相談員もストレスが少ないと思う。【坪井委員】
- 相談体制の構築の問題として、実際の対応時間には余裕を持たせることを明記する必要がある。委員の御意見を踏まえて、事務局で整理をお願いする。【川添座長】

〈個別具体の相談に対する回答について〉 P14

- 個人的な解決が必要な事案については、連絡先の確認や、直接話ができる窓口につなぐことがあると記載しておいてはどうか。【坪井委員】
- 個人情報聞き出す前の段階では、やはり一般論的な回答を心がけた方がよいという記載の仕方であればよいのではないか。【川添座長】
- 相談者が感情的になってしまった場合どうするのか。【小川委員】
- 30歳くらいまでだと、なぜゲームができないのかといった執着的な相談が多い。何回も相談を受けることがあり、対応については電話以上に気を付ける必要があると思う。【樋口委員】
- 今回の試験導入のようにスーパーバイザーがいる場合は、チームで対応する。対応が難しくなった場合の打ち切り方については、テンプレート化するなど対応方針に盛り込んだ方がよいかもしれない。【川添座長】

〈相談員の配置について〉 〈写真等の提供について〉 P14

- 情報提供の際には、ある程度公的機関の情報に焦点を絞って提供するべきではないか。【川添座長】

〈SNS相談で完結すべき事例〉 P15

- 情報商材やゲームの課金は類型化できると思うが、買い方や使い方など個別に聞いていかないと難しいと思う。【福井委員】
- 現状では、架空請求、ワンクリック詐欺が類型化の例だと思う。具体的な対応方法の周知や注意喚起が進められている案件の場合には、例えば国民生活センターの情報提供ページをお知らせしてはどうか。【川添座長】

〈匿名性の担保〉 P15

再掲のため省略。御意見なし。

〈SNS相談の役割と消費生活センターへの誘導〉 P16

- 資料1の中で「タイミングをみて電話に切替える」という文言が何度も出てきているが、途中で全相協の電話に切り替えて対応しようとしているのか。【福井委員】
- 全相協で電話をかけ直すことも考えていると思うが、PIO-NETへの登録等いろいろ問題があり疑義が生じている。基本は、電話での対応が必要な際は県センターを紹介する方がよいのではないかと考えている。【事務局】
- 全相協の電話対応で解決しなかった場合に、県センターを改めて案内することについて消費者が不満に思うのではないか。全相協と県センターには事前

に調整をお願いします。また、受付時間外の業務でどういった作業が発生したかを報告してほしい。【福井委員】

- 徳島県内だけでなく、東京や大阪から相談が来た場合どうするのか。【樋口委員】
- 相談の受付時に徳島県内にお住まいの方が聞き取ることが重要ではないか。【小倉委員】
- 注意事項には、相談を引き継げるのは徳島県だけだと記載することになるだろう。【川添座長】

〈情報の共有について〉 P16

- 引継ぎに対してはタイムラグが生じるので、なるべく迅速に引き継げるようなやり方を、双方が事前に協議し、明確にしておくべきである。やはり電話やファックスといった、ある程度急ぎで対応できるような連絡手段というのは、どうしても残しておかざるを得ないのではないか。情報共有について、相談者側に同意をとっておくということは、必須項目として手順化しておくべきだと思う。【川添座長】

〈消費生活センターの役割〉 P16

- 電話をかけるタイミングもあると思うので、相手の希望どおりでよいと思う。【神菌委員】
- 消費者が電話をかけたときに、県センターの電話とつながらないということがないよう工夫が必要。【福井委員】
- 188 でかかってくるものそうでないものがある。事務の電話で取り、待っていただくよう伝えることは可能。【徳島県】
- 相談者のストレスがたまるといったことがないよう、例えば県センターから連絡してもらう方が良いのかといった相談者の要望をきちんと聞き取ってから県センターに引き継ぐ必要があるのではないか。個別対応になると県センターの負担が増えるが対応せざるを得ないのではないか。【川添座長】

最後に事務局から、次回の研究会について、2月後半から3月頃の開催を予定している旨の説明がなされた。

以 上