

第3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7月16日（火） 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) SNS等を活用した相談対応システムについて（五十音順）
 - ① エースチャイルド株式会社
 - ② トランスコスモス株式会社
 - 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
 - (ゲストスピーカー)
エースチャイルド株式会社 西谷氏
トランスコスモス株式会社 森氏
 - (事務局)
内藤消費者政策課長、林田参事官
 - (オブザーバー)
徳島県、消費者庁消費者制度課、消費者庁地方協力課
5. 議事概要
 - 1) SNS等を活用した相談対応システムについて
ゲストスピーカーから、【資料1】及び【資料2】について説明を行った後、意見交換を行った。
 - 相談を受ける側は、同時に複数の対応も可能という理解でよいか。【小川委員】
 - 然り。【西谷氏・森氏】
 - 行政機関が実施している SNS 相談は、相談対応を委託しているケースが多いが、国の省庁や独立行政法人がシステムを入れて自前で実施しているケースはあるか。【福井委員】
 - 法務省では、相談対応を自前で受ける事例がある。【森氏】

- 一部の自治体では、教育委員会が相談を受ける事例がある。【西谷氏】
- システムの構築については分かったが、一番大事なことは、その後ろにいる相談員の対応だと思う。いじめや自殺に関する相談は、どちらかというと主観でのやりとりが可能だと思うが、消費生活相談の場合は、相談員の知識とか技能を、その都度スピーディに繰り出していくしかない。文章で残ってしまうので、事業者に渡る可能性もある。ある程度 LINE でやりとりをするのであれば、経験を積んだ人が迅速にやらないといけないのではないか。【樋口委員】
- LINE でのやりとりは、一つの文章がすごく短いので、相談事業が成り立つか最初にシミュレーションしておく必要があると思う。例えば、ここはテンプレートにしようとか、ここは URL を押したら別の画面が開くようにしてあげようとか、入力側の手間を考慮する必要がある。また、見る側の負担もきちんと考えた設計をしないとイケない。スピードだけが重要というよりも、きちんと返すことが重要であるというポリシーであれば、友だち登録をしてもらったときにその内容を伝えておくことが重要。【森氏】
- 事業者とやりとりをする必要が生じた場合、SNS 相談だけではどうしようもなくなって、結局、電話相談なり対面相談になってくる。SNS 相談からそこにつながる仕組みの構築はどうするのか。【樋口委員】
- 例えば、このシステム自体を、エスカレーション先でもログインして見られるようにしておけば、このケースを見てくださいと伝えるだけで終わる。その場合、セキュリティ等運営元のポリシーと、どこまで情報公開するかといったアカウント設定等を設計していく必要がある。【森氏】
- 相談のペースも相談者次第のため、ある程度の数を請け負うとすると返事を待っている時間をどう扱うかが重要だと思う。一方で、実際の 1 対 1 のやりとりとは異なり、相談の種類によっては、情報を提供することで終了する相談もある。SNS 相談とiiつつ、SNS 相談までいかないところでスピーディに解決してあげることを少し意識して仕組みをつくったケースもある。【西谷氏】
- 期間限定で実施した場合、相談期間終了の告知の仕方や留意しなくてはならない点を御教示いただきたい。【川添座長】
- LINE のアカウントを使用した場合、アカウント自体はすぐに閉じないで残しておくことが多い。再度着信をいただいた場合には、相談期間が終了していることを伝え、既存の相談窓口を案内する。他にも、例えば期間限定でやっていて、来年度復活するといった場合には、来年度の相談開始時期を告知する方法がある。一度作成したアカウントを次のアカウントに引き継ぐのは少しハードルがある。【森氏】

- 来年度同じアカウントを引き継いで利用するというケースはあるが、学校など、年度が変わることによって相談の対象者から外れるケースがある。そういったアカウントを継続利用するケースでは、友だち登録して、かつ学校で配ったキーフレーズを入れた人だけ相談できるようにした。【西谷氏】
- LINE は通話機能があるが、利用できるのか。【小川委員】
- LINE の無料通話の機能を使って通話するという仕組み自体はとれるが、電話を着信させるための機器とか設定まで用意しないといけない。【森氏】
- 森氏の説明のとおり仕組み自体はつくれる。一方で、携帯電話、SNS に既存の問合せ番号を送ると、それを押せば通話につながる状態になる。電話料金の問題とか、携帯電話からかけられないフリーダイヤル等もあるので、そのあたりを考慮した上で、LINE からのコールに限らず、電話へつなぐ仕組みとしては、比較的スムーズにつくれると思う。【西谷氏】
- 現状で対応している SNS 相談対応システムのプラットフォームは、LINE と Facebook と Twitter、あと、Web チャットの 4 つと考えてよろしいか。それ以外の SNS で対応しているようなプラットフォームはあるか。【川添座長】
- 主流はその 4 つ。場合によっては中国の WeChat とか、韓国の KakaoTalk、これからいろいろ出てくるとは思うが、いずれも開発してつなげてしまえばつながるようなものだと思う。【森氏】
- 基本的にはつければつながるもの。現在は、例えば WeChat、WhatsApp、KakaoTalk 等のニーズがあるようで、問合せはかなり来ている。国内というよりは、海外の人向けに相談窓口等を検討する上で、今後は対応が出てくるのではないかと感じている。【西谷氏】

2) 論点案について意見交換

坪井委員から【参考資料】に基づく説明があった。

事務局から【資料 3】の項目ごとに説明を行い、意見交換を行った。(座長からⅡ、Ⅳの順で進行する旨の提案があった。)

Ⅱ. SNS 相談システムのイメージ (対応媒体、搭載機能、セキュリティ対策等)

- 試験導入するに当たって対応媒体をどうするか。例えば、Instagram を相談窓口として活用、導入することが適当かどうか、意見をいただきたい。【川添座長】
- Instagram は、マーケティングの世界では非常に伸びているが、あくまで、何かを探したり、見にきたりする場所なので、コミュニケーションという

意味ではやはり LINE が現状では一番である。LINE の特徴は、誰かとコミュニケーションをとる等、用途が明確なので、この相談事業において、試行という意味では LINE が一番良いのではないかと個人的に思う。Instagram は、集客や周知といったこちらから伝えたいことを視覚的に多数の方に見せるという意味では非常に優れたツールである。相談の仕組み自体はとれるが、どちらかというマーケティングに適している。【森氏】

- Instagram に関しては、女子中高生の利用率が高い。一方で、LINE を使わずに Instagram だけ使っているというユーザーは、それほど多くはないと考えている。基本的に、写真・動画のコミュニケーションになるが、その中でダイレクトメッセージという機能で個別のメッセージのやりとりができるので、相談を成り立たせるのは可能。ただ、そこで文字による会話を中心とした相談をしていくかは分からない。利用率は上がってきているので、トライする価値はあるかと思う。Twitter に関しては、利用率はかなり高いが、アカウントをいくつでもつくれるので、もしかしたら、攻撃的な発言や、無理難題を言ってくる可能性がある。何か問題になったときに、個人を特定していけるかという点、LINE と比べると難しくなってくる。【西谷氏】
- 利用率が断然高い LINE を媒体とし、複数ではなく一つの媒体できちんと向き合っていくのが相談員としてもいいと思う。【神菌委員】
- 試験導入であるため、いきなり複数の媒体は体制的に難しいと思う。【小川委員】
- 個別に見ていくと、Twitter に関しては、西谷氏から指摘のあったようにいわゆる「捨てアカ」のような形で、冗談あるいは攻撃的な相談があった場合、手探り状態では混乱が生じる懸念がある。Facebook に関しては、若者が利用しているかどうかという意味では、ターゲットとしてはあまり合わないという側面があるかと思う。ここは、マルチプラットフォームをあまり強調するのではなく、LINE に一定程度特化して実験をしてみても、現状の利用率から考えると、それほど機会を逃すことはないと考えられる。今回は、LINE に特化した形で試験導入をしてみてもどうかとの意見でまとめたいと思う。【川添座長】
- 坪井委員の提出資料及び 2 社の説明内容等を踏まえ、時間外、混雑時の自動応答についてはシステム上対応できるということ、さらにそれによって特に大きな運営トラブル、あるいは不満はないだろうということから、システムの実装どおり適切に行うことが当然だと思うがよろしいか。また、終了後のアンケート機能、あるいは試験導入期間が終了した後の告知の在り方について意見はないか。【川添座長】

- アンケートは回答する側は大変だが、こちらとしてはやはり欲しい情報だと思う。あるフリマアプリでは取引が終了した後に、ポップが出て簡単なアンケートが表示される。それくらい簡単なアンケートであれば個人的には有効だと思う。【神菌委員】
- アンケート機能の実装や設計については可能ということで、こういったレベルのアンケートを実施するかは今後検討する必要があるが、アンケートは行うべきということで、研究会の方向性としてまとめさせていただく。【川添座長】

IV. 利用者に周知すべき事項

- ターゲットを限定するかしないかによって方針が変わってくると思う。ネットで広報すると様々な人が相談に来るだろうと思うが、試験導入ということを考えてどこまで広げるべきか考える必要がある。【小倉委員】
- ネットの全国広告は規模・期間によってはかなり予算が必要になるのではないか。また、検索サイトでトラブルの相談先や解決方法を検索すると、消費生活センターに似た名称の民間事業者が検索連動型広告で表示され、二次被害につながったケースがある。広告をする場合は、本当に消費者庁であることが分かるようにする必要があるのではないか。【福井委員】
- 実際にアンケートを行った際には、手書きのアンケート用紙の回収は進まなかったが、QR コードをつけた途端に、回収率が上がった。QR コードは回答する側にとってすごく手軽で、実施側では集計が楽になる。QR コードを特定の人達に配るのであれば、あまり費用もかからないと思う。【樋口委員】
- 参考だが、長野県の場合は、中高生に紙で配布して、約 1.5%～2%が登録してくれた。他の県で教育委員会に協力してもらって全校に印刷物として配布した場合は、2%くらいだった。職員室に置いておいて御自由にお取りくださいのパターンだともっと減ると思う。【森氏】
- A4 用紙より名刺サイズで、気が向いたときに登録できる方が登録率は高い。【西谷氏】
- QR コードを配布した経験のある人に聞いた話だが、カードサイズであること、それから、QR コードは面の 1/3 以上～半分くらいとっておかないと、端末でぱっと認識できない可能性があるとのこと。【川添座長】
- 当センターでは、毎年夏休みに小学校、中学校向けにイベントを実施しており、そのイベントの告知に当たっては、教育委員会にお願いして、全生徒に直接配布していただくと、あっという間に枠は埋まる。やはり、生徒に直接配布するのは非常に効果的だと思う。【神菌委員】

- 主な広報手段は、カード配布を中心に行う。ウェブサイトの広報手段については、今回の試験導入はある程度限定的であること、また、費用対効果も考慮し、特に今回、試験導入に関連する自治体等に一定の告知をお願いするとして、個々に検討していく方針でまとめたい。【川添座長】
- 少し話が変わってしまうが、LINE の通知機能を使用した広報などは将来的には有効であると思う。【小川委員】
- 消費生活相談とは何かを説明する機会を設けないと理解してもらえないのではないかと。また、周知することは、被害の救済であると同時に拡大の防止にもなる。徳島の若年層に向けた消費者教育は素晴らしいと思うので、その教育と併せて、一定の学校に配布してはどうか。【坪井委員】
- 今回は時間的な問題、あるいはリソース的な問題で難しいかもしれないが、特に学校を中心に広報、告知をしていこうとすると、消費者教育に絡む出前講義のようなものと絡めていくと効果的ではないかと思う。自分の話題だけでなく、友達が体験していることについても広く受け入れてあげるような相談体制の方が、間口が広くて良いのではないかと。あまり関係のない相談が回ってきたとしても消費生活相談員が対応することになると思うが、ある程度さばけるだけの能力と体制はあるのではないかと。【川添座長】
- 家庭科教育の一環でもあると思うので、家庭科の教員に一言いただきながら配るといいと思う。【神菌委員】
- 高校になってしまうと、家庭科というよりも、進路指導や進学を含めて学校全体で大きく取り扱ってもらうのが良いと思うので、校長等にも周知徹底すべきであると思う。【樋口委員】
- 滋賀の大津市も、SNS 相談を開始した当初は、校長会で手を挙げていた学校から順番に始めていったと聞いている。【森氏】
- 学校向けだと、教育委員会も含めた連携や体制を事前にすり合わせて構築していくことは、今回の試験導入でも不可能ではないと思う。手広く一般的に広報するとなると色々問題があると思うが、今回のようにある程度地域を限定したものであれば、広報活動はピンポイントで効果的に実施できると思う。【川添座長】
- 大学もある程度可能だと思う。この年代は、本人のことであっても友達の話として相談をしてくる可能性もあるがその辺も含めて対応していけるといい。【小倉委員】
- 法律相談では、本人に来てもらう必要があるが、ネット経由の相談は、自分のことなのに友達のこと置き換えるケースが非常に多いので、その辺は念頭に置いておく必要があると思う。【川添座長】

最後に事務局から、次回の研究会について、引き続き各論点の議論をお願いするとともに、9月頃の開催を予定している旨の説明がなされた。

以 上