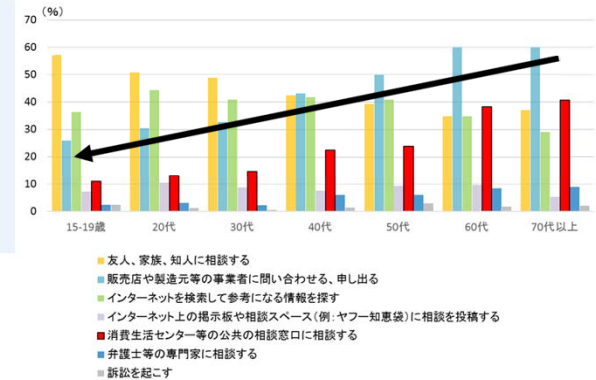


若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会報告書について（概要）

背景

- 40代以下の1,000人当たりの消費生活相談件数（相談率）は減少傾向
- 消費生活センター等の公共の相談窓口相談する割合についても、年代が若くなるにつれて減少傾向
- 成年年齢の引下げにより、知識や経験の乏しい18歳～19歳の消費者トラブル増加の懸念



備考：消費者庁「平成28年度消費生活に関する意識調査結果報告書－SNSの利用、暮らしの豊かさ、シェアリングエコノミー等に関する調査－」の公表データに基づき作成

平成31年3月から有識者から成る「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会」を開催し、SNSを活用した消費生活相談の実現可能性を検討

若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会

研究会 委員

小川 哲央	(特非) 消費者支援機構関西事務局
小倉 正義	(大) 鳴門教育大学基礎・臨床系教育部 准教授
神薊 明子	尼崎市立消費生活センター 相談員
◎川添 圭	弁護士
坪井 悦子	大塚製薬(株) 総務部 課長 消費者対応品質管理担当
樋口 容子	(公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 理事
福井 晶喜	(独) 国民生活センター 相談情報部相談第2課 課長

(◎座長、五十音順、敬称略)

研究会の実績：5回開催（平成31年3月～令和2年3月）

第1回 3/27	・若者の消費生活相談の状況とSNSの利用について ・ヒアリング
第2回 6/5	・研究会の方針とSNS相談の試験的導入のイメージについて ・若者心理の視点から見た若者のSNS上での傾向とコミュニケーションを取る際の留意点について
第3回 7/16	・SNS等を活用した相談対応システムについて ・論点案について意見交換
第4回 10/28	・徳島県における試験導入について ・論点案について意見交換
12/16 ～ 1/18	徳島県で試験的に相談窓口を開設（1か月）
第5回 3/18	・徳島県における試験導入について（結果報告） ・報告書案について

徳島県における試験導入について

1. 実施概要

名称：とくしま消費者トラブルLINE相談
実施主体：公益社団法人 全国消費生活相談員協会
実施期間：令和元年12月16日（月）～令和2年1月18日（土）
（火曜日、日曜日、12月29日～1月3日、1月13日を除く。）
実施日数：20日
受付時間：16時～20時
相談体制：各日 5名 体制（消費生活相談員）
スーパーバイザー（SV） 1名
スーパーバイザー補佐（SV補佐） 1名
相談担当者 3名

2. 受付件数

友だち登録数	着信数	時間内		実質対応件数
		時間内	時間外	
334	106	56	50	33

3. 相談事例

- ・架空請求メールに関する相談
- ・就活セミナーに関する相談
- ・サプリメントの定期購入に関する相談 等

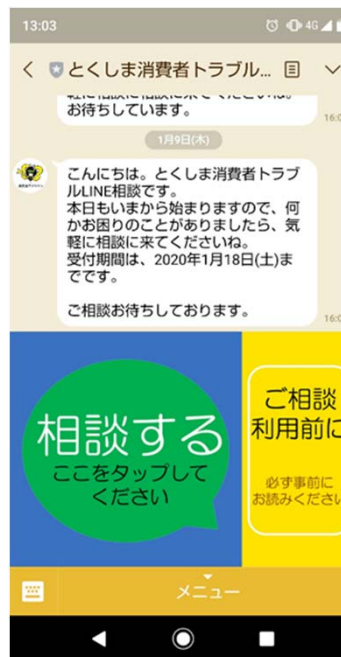
4. その他

- ・研修の実施（SV・SV補佐研修1回、一般相談員研修2回）
- ・広報：チラシや名刺型カードの配布、ウェブサイトやSNSによる周知

【相談対応の様子】



【通知メッセージ】



研究会での検討事項及び試験導入による検証結果（主なもの） 1 / 2

論点	検討	検証結果
<p>相談者の利便性、相談員の負担等を踏まえ、対象者、受付時間等をどう設定するか。</p>	<p>○対象者</p> <ul style="list-style-type: none"> 若者の利用を想定した広報活動を進めるが、<u>中高年層や対象地域外の方からの相談への対応について否定するものではない。</u> <p>○受付時間</p> <ul style="list-style-type: none"> 若者の生活実態に即し、例えば、平日の夕方以降や土日祝日など<u>消費生活センターの受付時間外に対応し、消費者のニーズを把握する。</u> <u>相談員の負担を考慮し、夕方以降に対応する場合、受付時間は、4～5時間に設定することが現実的</u>と考えられる。 	<p>○対象者</p> <ul style="list-style-type: none"> 主に学生を対象とした広報を行っていたが、30代以上の方からの相談も寄せられており、<u>必ずしも若者に限定すべきものではない。</u> <p>○受付時間</p> <ul style="list-style-type: none"> 今回の試験導入では、平日（火曜日除く）及び土曜日の16時から20時までの4時間とした。 週末がやや多かったものの、<u>曜日による相談件数に顕著な差は確認されなかった。</u> <u>日中の着信数も一定あった</u>ことから、相談員の負担等を考慮した上で検討していくべきである。
<p>SNS相談に対応可能な人員に限りがある中で、効率化を図るための工夫として、どのような方策が考えられるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <u>定型文や事前の取決めを手順化しておくこと</u>等によって、相談対応の効率化を図る必要がある。 相談員に余裕があり、対応している相談者が回答に時間を要している場合には、<u>複数の相談に対し同時に対応することも可能ではないか。</u> 	<ul style="list-style-type: none"> 類似事例を紹介する上で、（独）国民生活センターの<u>注意喚起情報についてURLを提示することは相談時間を短縮する上で有効</u>だった。 相談者の返答がないことで、1件当たりの対応時間が長くなってしまったため、<u>「既読」したことが分かる機能があれば、より効率的な対応が可能</u>になると思われる。

研究会での検討事項及び試験導入による検証結果（主なもの） 2 / 2

論点	検討	検証結果
<p>電話や来所による相談と異なるSNS特有の留意点として、どのようなものがあるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 匿名性の高さは相談者の自己開示のしやすさにつながるのではないか。 表情や声の大きさなどの非言語情報を読み取れないため、文字だけで相手方の意図を理解することになり、相談が深まりにくくなるのではないか。 	<ul style="list-style-type: none"> 事前確認の意味合いで気軽に相談してくるケースなど、相談のハードルが下がったように感じられた一方、属性を聞き出そうとすると相談をやめてしまう傾向もみられた。 LINEでは長文の回答が読みにくいいため、数回に分けて回答したところ、最後までたどり着く前に退出してしまうケースがあったため、回答の仕方に工夫が必要である。
<p>どこまでをSNS相談で対応するか。どのタイミングで電話・対面相談へ切り替えるか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 相手方の請求に応じなければよい事例、例えば架空請求やワンクリック詐欺については、写真等で状況を確認し、適切な助言を伝えることで電話・対面相談より早急な解決が期待できる。 	<ul style="list-style-type: none"> 今回は徳島県消費者情報センターを案内することはあったが、情報を引き継ぐほどには発展しなかったため、引き続き検証が必要である。
<p>相談画面のスペースに制約がある中で、混雑時の対応など、どのような項目を利用規約に盛り込むべきか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 他分野の利用規約等を参考に、相談のトラブルを防ぐため、あらかじめ利用規約等で禁止事項を明記しておく必要がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 今回は対象者・対応時間などの概要、相談の守秘、相談内容（個別具体の対応であること）、データの活用、消費生活センターの案内、時間外の対応などを盛り込んだ。 特段のトラブルはなかった。

SNSを活用した消費生活相談の効果と課題について

効

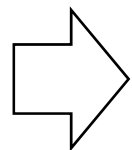
- 事前確認として相談が寄せられるケースもあるなど、SNS相談が消費生活相談へのハードルを下げ、気軽に活用できるようになることで、**被害の未然防止につながり得ることが確認された。**
- 文字による相談が可能になることで、これまで自分で相談できなかった障害者や外国人、日中は電話する時間が確保できない労働者などが**相談する機会が増える可能性**がある。
- 相談以外にも、SNSの機能を活用することにより、注意喚起などをプッシュ通知機能等で消費者個人へダイレクトに伝えることができ、**有事の際の情報発信ツールとして、消費者に安心感をもたらす存在となり得ることが期待**される。

果

課

- 従来の電話・対面相談とは違い、SNS上のやり取りだけでは正確な情報を聞き出すのは困難であるため、複雑な案件については、電話や対面相談に切り替えることが必要だと考えられる。
⇒今回の試験導入では、徳島県消費者情報センターへ引き継いだ案件がなかったため、**複雑な案件への対処方法について引き続き検証する必要がある。**
- 文字による相談では、相談対応が履歴として残り、画像によって情報が拡散される危険性があることから、複数名で確認した上で返信するなど、**慎重な対応が必要**である。また、相談者がメッセージを確認したかどうか分からず、**返信を待っているだけで1件当たりの対応時間が長くなってしまいう傾向**があり、相談員の負担になったことから、システム面の整備や対応方針等課題が残った。

題



本研究会の成果を基に**更なる分析と検証を重ねていく必要**