

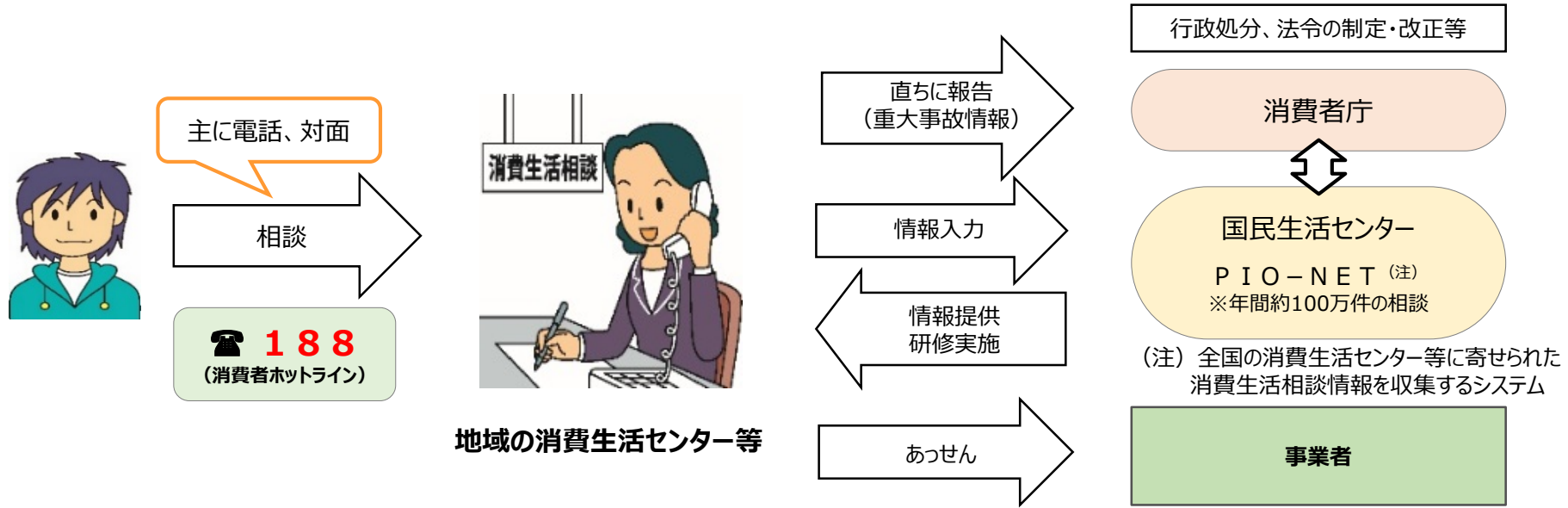
日本の消費生活相談の概況

消費者庁新未来創造戦略本部 総括室長
室伏 陽貴

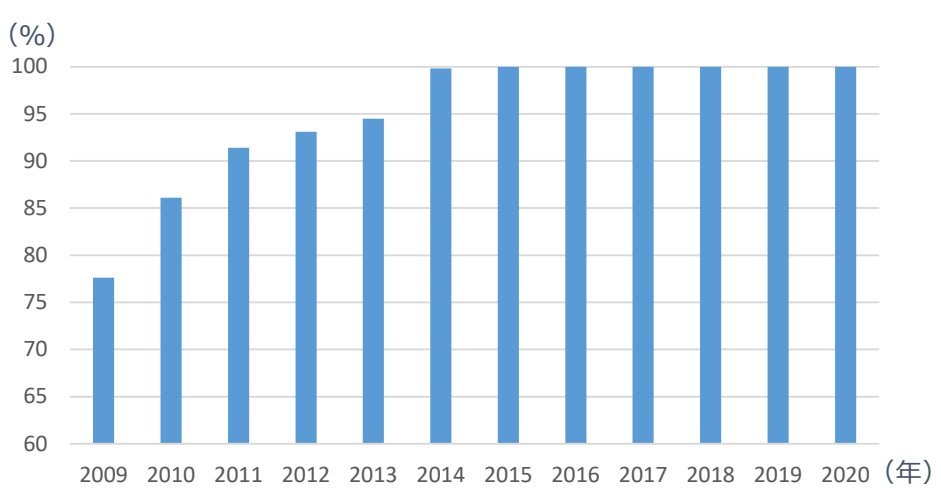
2021年3月16日

消費者庁新未来創造戦略本部 国際シンポジウム資料

消費生活相談のイメージ



相談窓口の設置状況 (注)



(注) 全国の市町村数に対する相談窓口設置市町村数 (政令市を除く。)

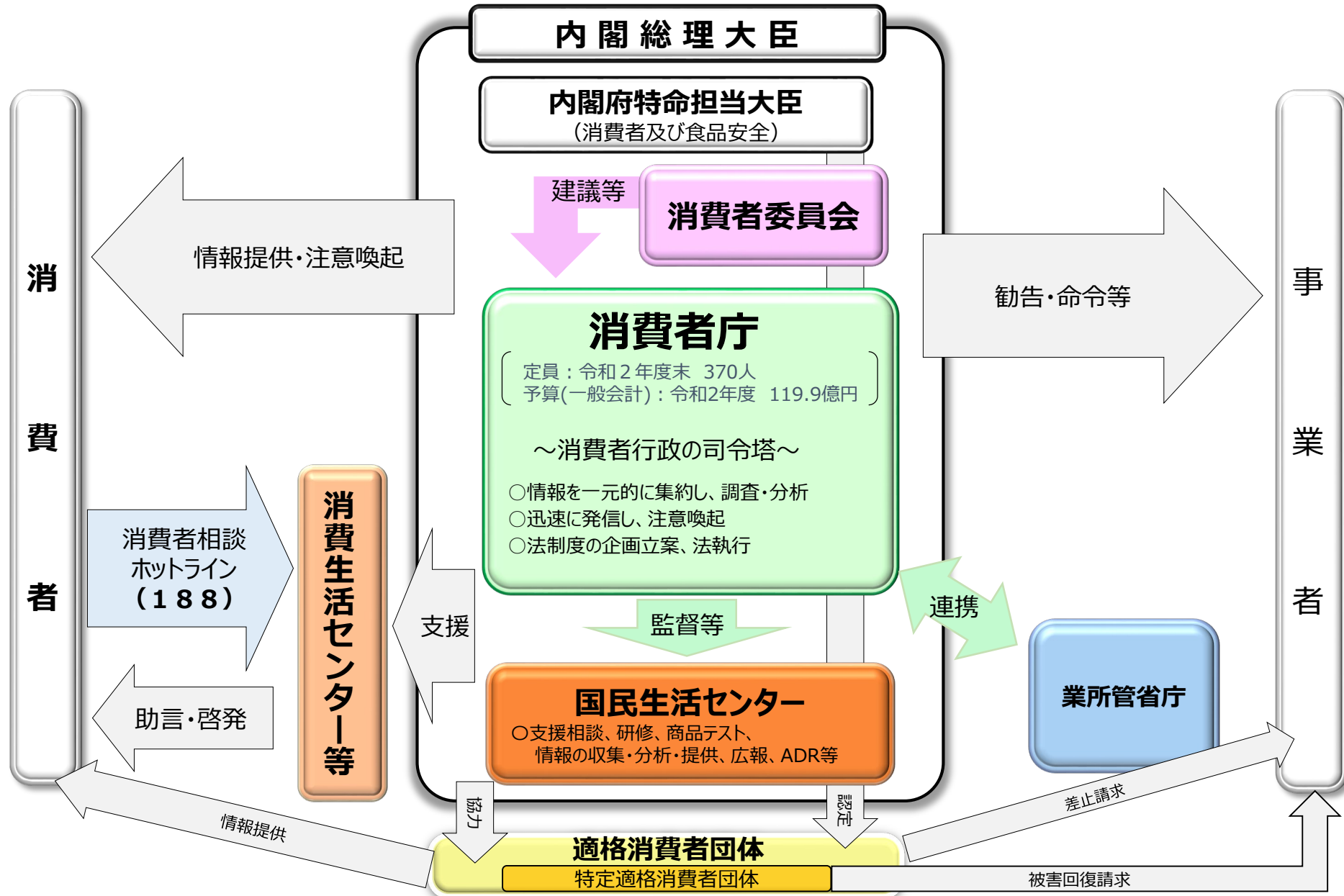
消費生活相談員数(注)

(2020年4月)

消費生活相談員数	3,324
うち資格保有	2,672 (80.4%)
うち資格未保有	652 (19.6%)

(注) 国民生活センター等の登録試験機関が実施する消費生活相談員資格試験の合格者又はそれと同等以上の専門知識・技術を持った者

消費者行政の仕組み



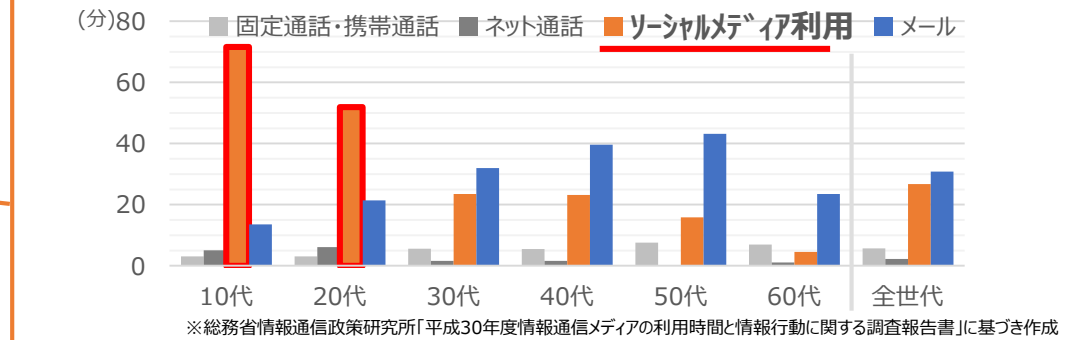
新たな相談体制の検討 ～SNSを活用した消費生活相談の実証実験～

背景・目的

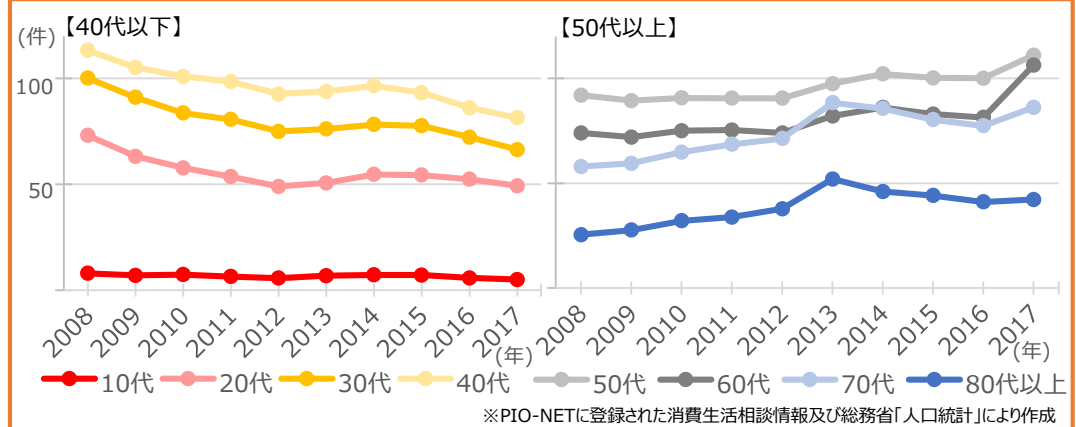
- 1 **SNSの利用増加**に伴い、
若者を中心に、**電話を利用しない**傾向有。
- 2 若者からの消費生活相談件数は、
減少傾向にある。
- 3 **成年年齢の引下げ**(2022年)により、
18歳～19歳の消費者トラブル増加
も懸念される。

若者の消費生活トラブル防止・救済に向けた取組の推進が急務となっている。

コミュニケーションツールの利用状況



年代別人口1万人当たりの消費生活相談件数

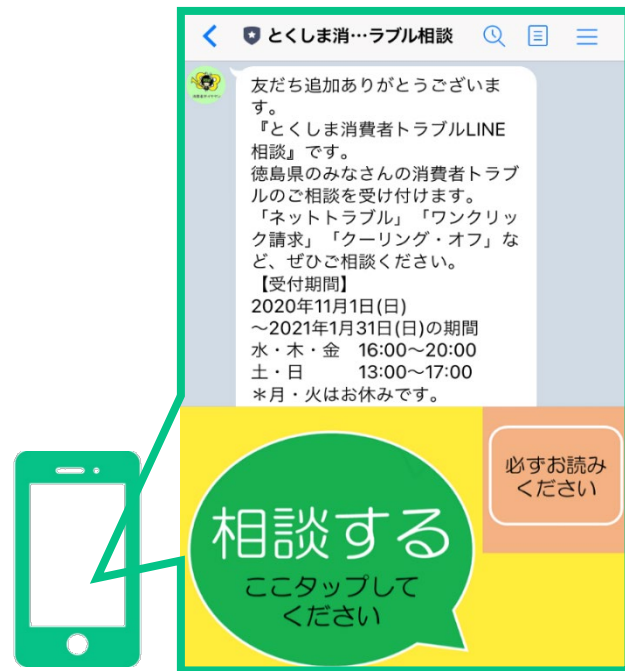


SNSを活用した消費生活相談(SNS相談)を試験的に導入し、SNS相談導入にあたっての課題や問題点等について検証・検討を行っている。

新たな相談体制の検討 ～SNSを活用した消費生活相談の実証実験～

無料通信アプリ「LINE」を活用した消費生活相談窓口を試験的に開設し、消費者トラブル全般の相談を受け付け、対応を行った。

相談者



※相談を受け付けるLINEの画面

対応者



※相談対応の様子

相談

対応