

令和6年度 若者主体の消費者教育・啓発事業

1 要旨

社会のデジタル化に伴い、インターネット広告やSNSをきっかけとする消費者トラブルが全ての世代で増加していることを受け、若者・中高年・高齢者の各世代の消費者被害の未然防止のため、県内大学生・専門学校生と協働で啓発動画を制作し、広く発信する。

2 事業概要

(1) ねらい

大学生・専門学校生が自ら若者の消費者トラブル防止のための広報啓発に取り組むことにより、消費者トラブルを「自分ごと」として捉え、自立した消費者になるために必要な知識や価値観を養うとともに、同世代や親世代、祖父母世代への情報発信により、全ての世代の消費者被害防止につなげる。

(2) 事業内容

日程	項目	内容
8月1日 ～8月28日	県内大学生・ 専門学校生の公募	○ 県内大学生・専門学校生を対象に学生チームメンバーを募集
9月16日	学生チーム 任命式の開催	○ 第1回ワークショップとあわせて実施。 ・11名の学生を学生広報啓発サポーターに任命
9月16日 ～10月末	学生チームとの 啓発動画等の制作	○ 学生チームに向けたミニ講座の実施 ・内容：インターネット広告やSNSで多い消費者トラブル等 ○ 制作のための検討会開催 ・構成や内容等について意見交換、フィールドワーク ・第1回(9/16)、第2回(9/23)、第3回(10/12) ○ 啓発動画(3種類)の制作 ・注意喚起編(1分程度)×3種類 メイキング編×2種類
12月19日	完成動画お披露目会	○ 副知事を訪問し、完成動画を学生チームと鑑賞 ・学生チームによる記者会見等、マスコミを通じPR
12月下旬 ～2月中旬	動画を活用した 啓発・情報発信	○ SNS広告の配信 ・各世代の利用が多いSNSを活用し、広告を配信 ○ 県公式HP等での公開 ・県公式HPで動画を公開 ・消費者教育出前講座等で紹介

(3) 動画の内容

動画の事例は、消費者被害の状況を踏まえ、以下のとおりとする。

なお、動画の視聴者が、より「自分ごと化」できるよう、令和4年度に制作した若者向け啓発動画「ちょっと待った！やばみちゃん」の家族を登場させ、表現の方法等において学生の意見を参考として制作する。

対象層	取り上げる事例	新たに登場するキャラクター
若者世代	偽サイト	やばにい(やばみちゃんの兄)
中高年世代	SNSをきっかけとした投資詐欺	やばみママ(やばみちゃんの母親)
高齢者世代	定期購入	やばじい(やばみちゃんの祖父)

消費生活相談のデジタル化

1 消費生活相談のデジタル化

消費者庁は、全国の消費生活センターにおける消費生活相談情報を収集するため国民生活センターを中心に構築したネットワーク「PIO-NET」を刷新し、令和8年9月から、消費者の利便性向上や相談員の負担軽減を目的とした新機能を有する新システムを導入する。



今後、本県においても、新システム導入に向けた準備を進めていく。

事項	PIO-NET	新システム
主たる機能	全国の地方自治体の消費生活センターに寄せられた消費生活相談を国民生活センターに集約した上、分析したデータを国・地方自治体が活用	
役割	①相談現場への執務参考 ②消費者への迅速な注意喚起 ③法執行の端緒 ④立法政策の根拠	
ネットワーク形態	閉鎖系の独立回線で、国民生活センターの物理サーバーに接続	国民生活センターがパブリッククラウド上にシステムを構築。全国の消費生活センターは、業務用端末等からシステムにアクセスし、消費者相談情報を登録及び参照する。
新機能 (消費者の利便性)	—	・消費生活相談ポータルサイト開設 →一般消費者向けFAQ（消費者問題の自己解決支援） →全国の消費生活センターの連絡先掲載
新機能 (相談員の負担軽減)	—	・ナレッジ（相談員向けFAQ）の整備 →相談時における関係法令、類似相談事例、相談処理マニュアル等の参照
将来的な機能	—	・テレフォニーシステム (端末を介したIP電話による通話機能) ・相談情報入力支援機能(通話記録録音及び文字起こし) ・ウェブフォーム受付（メール相談）



2 スケジュール

機関	R6	R7	R8	R9
消費者庁 国民生活センター	予算要求	新システム整備	★操作研修 5月～7月(集合) 5月～9月(WEB) 試験稼働	新システム正式稼働
地方自治体	PIO-NET 回線・端末等整備 予算要求	回線・端末等整備 ★説明会視聴	(併用期間) ★研修受講 ★システム不具合等報告、改善要求	

2. 消費者トラブル対応専用Webサイト — (1) 消費者向けFAQ

<p>現状</p>	<p>消費者が、解決方法をWebで調べても見つからない。消費者庁、国セン、各自治体のホームページに注意喚起等があるが、どれを見ればよいかわからない</p>  <p>解決方法が載っているサイトはどれだろう？</p>
<p>DX後</p>	<p>消費者トラブル対応専用Webサイトに消費者向けFAQを掲載し、消費者の自己解決を支援。それに先立ち、国センは、2023年4月に実証実験として「消費者トラブルFAQサイト」を開設</p>  <p>困ったときはこのサイトを見よう！</p>

3. 相談支援システム — (2) ナレッジの利用

<p>現状</p>	<p>相談員は、相談対応のための情報収集にあたり、紙のマニュアルや研修資料、PIO-NET情報、消費者行政フォーラム等から、必要な情報を自分で探し出す必要がある</p>  <p>PIO-NETで検索しても欲しい事例がうまく探せない…</p> <p>この事業者の情報はマル急に載っていたような…何号だった？</p> <p>紙の資料とPC画面を行ったり来たり…</p>
<p>DX後</p>	<p>相談者との電話でのやりとり中に、相談対応に役立つ情報(ナレッジ)を容易に表示できる。相談員の負担が軽減されるとともに、相談対応の質が向上</p>  <p>ぴったりのナレッジが自動で表示された！</p>