

国民生活センターにおける取組について -研修事業、相談員資格事業、PIO-NET事業-

令和2年3月18日

独立行政法人国民生活センター

1. 研修事業

消費者行政職員、消費生活相談員に対する研修の目的と手法

目的：全国の消費生活センター等に勤務する行政職員、相談員の能力及び知識水準の向上を図る

手法：集合研修において、参加・体験型のアクティブラーニングを実施するとともに、インターネットを活用したコンテンツ配信型の研修も実施

【消費者行政職員研修】

消費者行政担当職員として必要な基礎知識を学ぶとともに、喫緊の課題として地方公共団体に求められる消費者教育推進や見守りネットワーク推進等の必要性について学ぶ。また、グループに分かれて、課題に対する討議等も行う。

【消費生活相談員研修】

（例：専門・事例講座）

消費生活相談を適切かつ迅速に解決するために必要な専門知識及び相談対応の技法の習得・向上を目指し、各分野ごとに講義や具体的な相談事例を用いた事例検討、ケーススタディなど、参加・体験型のアクティブラーニングを通して学ぶ。

[2019年度 実施テーマ（例）]

- ・ 情報通信サービス関連の消費者トラブル
- ・ 金融・保険関連の消費者トラブル
- ・ 土地・住宅関連の消費者トラブル
- ・ キャッシュレス決済の仕組みと消費者トラブル
- ・ 災害に関連する消費者トラブル

など

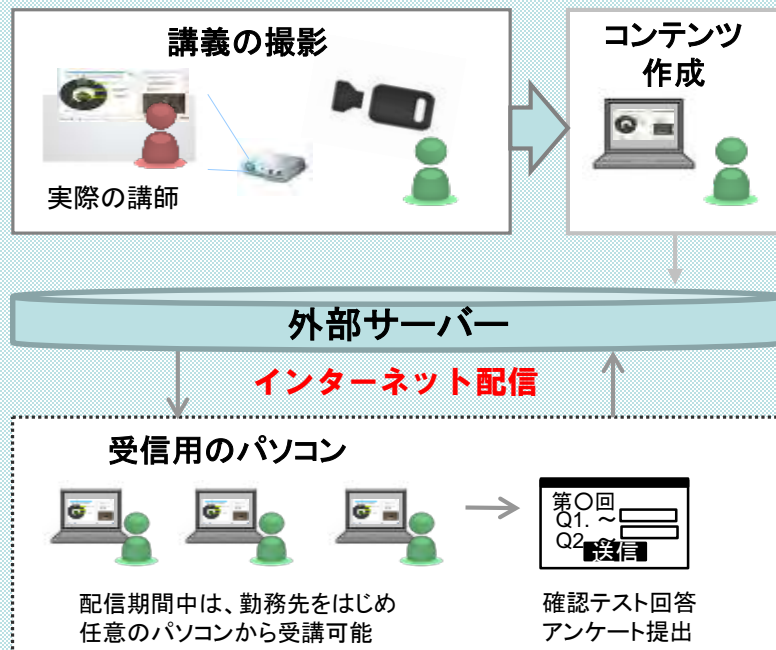
*講座風景



【遠隔研修】

消費者行政に関する業務に適切に対応するために必要な知識・法改正等の情報を映像コンテンツ化し、受講を希望する消費生活センター等に対してインターネット配信を行う。

- ・ 配信数：12本（年間）
- ・ 配信箇所数：987か所（2019年度）
- ・ のべ受講者数：5661名（2018年度）



令和2年度 国民生活センター教育研修事業（全131回を予定）

相模原研修施設での研修(50回)

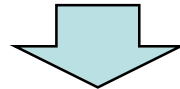
引き続き、集合研修の拠点として機能
(テーマ、回数を最適化)

地方開催の研修(大幅に拡充)(33回→59回)

回数、予定人数を大幅に増加
地域ブロックにおいてきめ細かく研修を実施

徳島県での研修(6回)

徳島県における研修の継続
(見直しのうえ継続)



地方消費者行政強化交付金を活用できる研修をより拡充(行政向けの集合研修はすべて対象へ)

○研修施設の特長を活かした「参加・体験型」の研修を実施

○消費者行政職員、消費生活相談員等の業務をより適切かつ迅速に行うために必要な実践的な知識・技能の習得

○全国から集まる受講者間の交流や情報交換・討議等

○「消費者行政職員研修」を新設

地方公共団体の具体的なニーズを踏まえ、各地域ブロックにおいて新規に実施(7回)

○「消費生活相談員研修」をさらに拡充

地方公共団体の具体的なニーズを踏まえ、大幅に回数を増やして実施(20回→35回)

○「消費者教育推進のための研修」を継続(13回)

○講師派遣事業を新設・拡充

- ・「消費者行政職員研修支援コース」を新設(2回)
- ・「消費生活サポーター研修支援コース」を新設(2回)

○これまでの受講実績等を踏まえ、ニーズの高い研修や徳島の特徴を活かした研修に特化して実施

都内での研修(4回)

継続

- ・全国消費者フォーラム
- ・消費者問題に関する企業職員セミナー 等

遠隔研修【インターネット配信】(12本を配信)

集合研修への参加が困難な担当者向けの研修(いつでも、どこでも受講可能)の内容をさらに充実

○消費者行政の推進のために必要な基礎知識等を体系的に学ぶことができるよう、行政職員向けコンテンツの充実を図る

2. 相談員資格事業

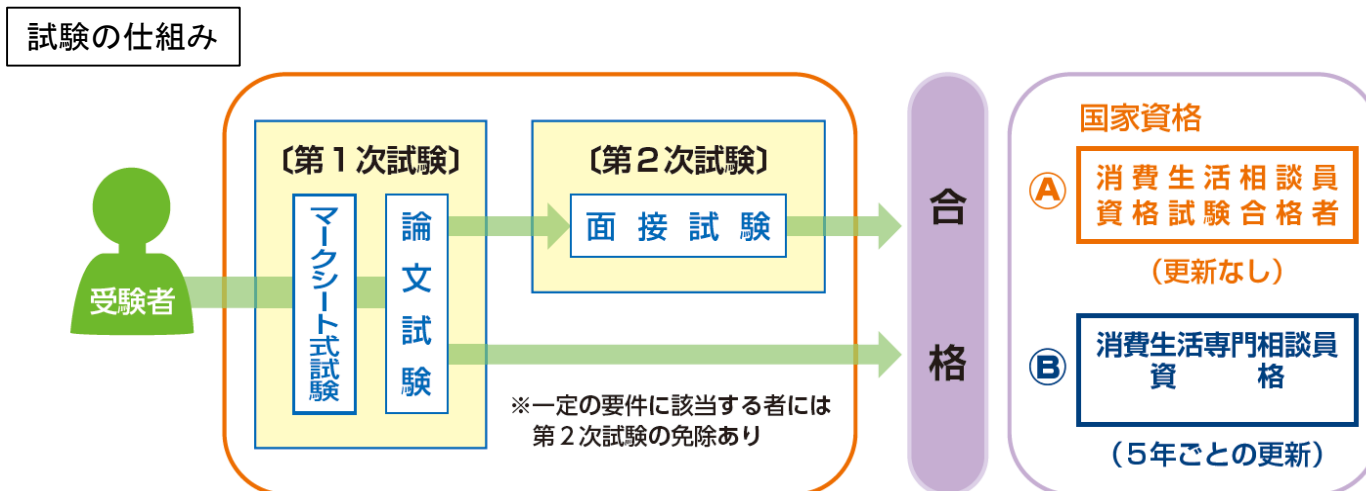
消費生活相談員資格試験・消費生活専門相談員資格認定制度

1. 2016年度より「消費生活相談員資格試験」を実施

- 2014年6月、消費者安全法が改正され、地方公共団体における消費生活相談体制を強化するために、消費生活センター等に事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する消費生活相談員を置くこととし、消費生活相談員は、「消費生活相談員資格試験」に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用されることとなった。
- 同法は2016年4月1日に施行され、当センターは内閣総理大臣による登録試験機関として、2016年度から「消費生活相談員資格試験」(国家資格取得のための試験)を実施している。

2. 「消費生活専門相談員資格認定事業」を継続して実施

- 1991年度から当センターが実施してきた「消費生活専門相談員資格認定制度」はこれからも継続し、「消費生活相談員資格試験」の合格者には、「消費生活専門相談員資格」を同時に付与している。
- 「消費生活専門相談員資格」は5年ごとの更新制を維持し、資格更新講座の受講を通じて知識のブラッシュアップと更なる学習のきっかけとなる機会を提供している。



消費生活相談員資格試験の実施状況①

(1) 試験の実施

第1次試験:10月中旬に全国20か所で実施(15か所は固定、5か所は意向調査により決定)

第2次試験:12月中旬に全国5か所で実施

(2) 2019年度消費生活相談員資格試験 第1次試験会場

- 固定会場
- 意向調査により決定する会場
- 会場未設置

【中期目標】

消費生活相談員資格試験の実施に当たっては、消費生活相談員資格保有者の地域偏在の解消を図るという観点から、都道府県に試験会場設置に関する意向調査を実施し、資格保有者数や地域バランス等を考慮した上で、全国20箇所以上で実施する。なお、そのうち、5箇所以上の会場を地域偏在解消を図る観点から設置する。

消費生活相談員資格試験の実施状況②

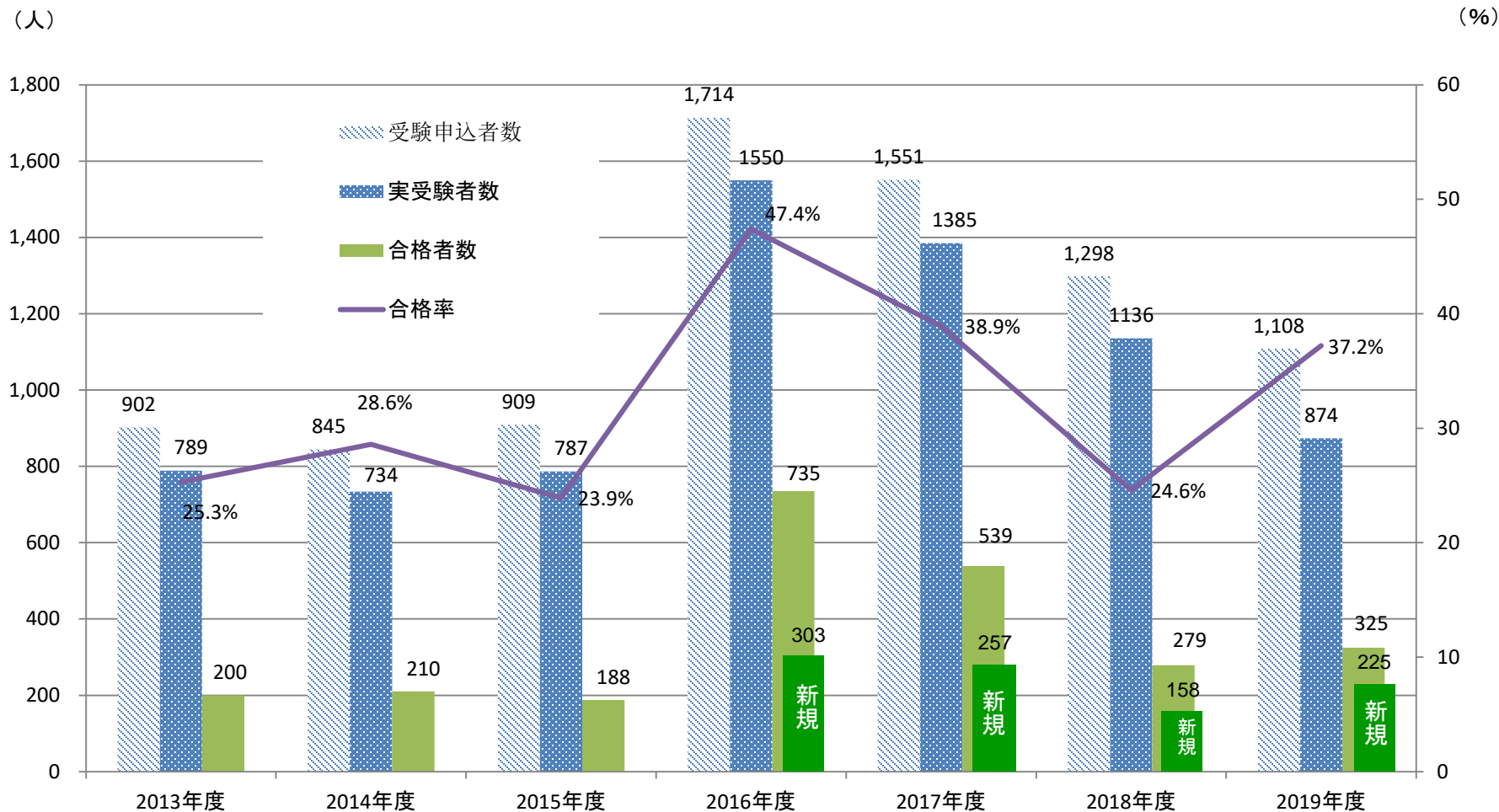
消費生活相談員資格累計合格者数及び消費生活専門相談員資格累計認定者数

(人)

都道府県	【国家資格】 消費生活相談員資格・ 累計合格者数 (2016～2019年度)	消費生活専門相談員 資格・累計認定者数 (1992～2019年度)	都道府県	【国家資格】 消費生活相談員資格・ 累計合格者数 (2016～2019年度)	消費生活専門相談員 資格・累計認定者数 (1992～2019年度)
北海道	54	251	滋賀県	25	103
青森県	5	38	京都府	32	137
岩手県	18	76	大阪府	65	378
宮城県	36	144	兵庫県	94	500
秋田県	12	40	奈良県	19	115
山形県	13	52	和歌山県	27	56
福島県	17	46	鳥取県	9	34
茨城県	54	177	島根県	17	45
栃木県	49	108	岡山県	23	67
群馬県	35	79	広島県	38	129
埼玉県	90	316	山口県	24	79
千葉県	112	384	徳島県	26	67
東京都	221	814	香川県	9	51
神奈川県	109	548	愛媛県	25	58
新潟県	25	66	高知県	11	43
富山県	20	68	福岡県	37	268
石川県	19	63	佐賀県	28	73
福井県	16	49	長崎県	22	61
山梨県	15	32	熊本県	34	81
長野県	37	71	大分県	20	56
岐阜県	40	124	宮崎県	26	51
静岡県	69	205	鹿児島県	18	84
愛知県	125	345	沖縄県	8	45
三重県	50	92	(海外)	0	3
※合格時の居住地			合計	1,878	6,772

消費生活相談員資格試験の実施状況③

消費生活相談員資格試験・消費生活専門相談員資格認定試験※ 実施結果



※2016年度国家資格化

「消費生活専門相談員」資格保有者向けサービス

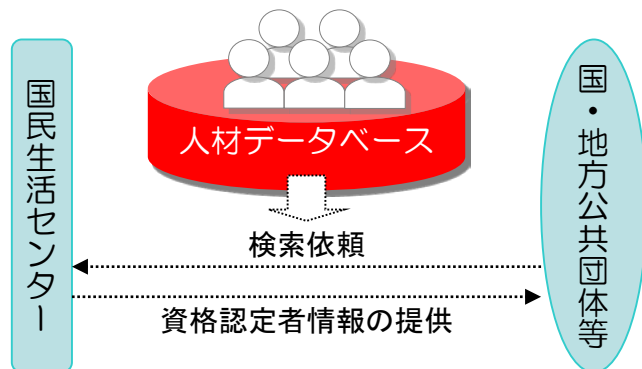
- (1) 相談員への就職支援業務として、国・地方公共団体等からの照会を受け、あらかじめ了承を得ている資格保有者の情報を提供している。
- (2) 当センターホームページに、国・地方公共団体等が行う相談員の採用募集情報を掲載し、資格保有者への情報提供も行っている。
- (3) 2017年2月17日より、新たな取り組みとして、「消費生活相談員人材バンク」を設置している自治体を紹介するコーナーを設け、「人材バンク」の周知向上を図っている(2020年2月29日時点13件)。

人材情報提供サービス

相談員就職支援業務として、あらかじめ了承を得ている資格認定者の中から、指定の地域に居住している人を検索し、国・地方公共団体等へ情報を提供している。

<人材情報提供件数>

- ・2016年度：地方公共団体65件(延べ3,338人)
 - ・2017年度：地方公共団体70件(延べ3,131人)
 - ・2018年度：地方公共団体65件(延べ1,537人)
 - ・2019年度：地方公共団体50件(延べ1,566人)
- (～2020年2月29日までの実績)

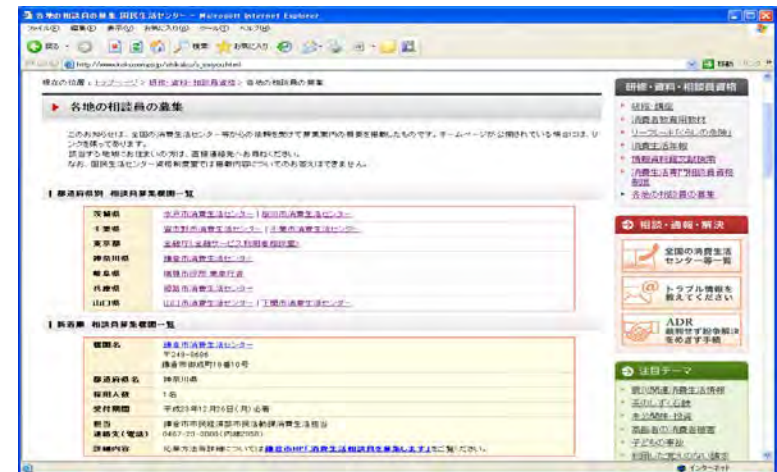


ホームページ掲載サービス

国・地方公共団体等からの依頼を受け、消費生活相談員の採用募集情報を、当センターHPに掲載している。

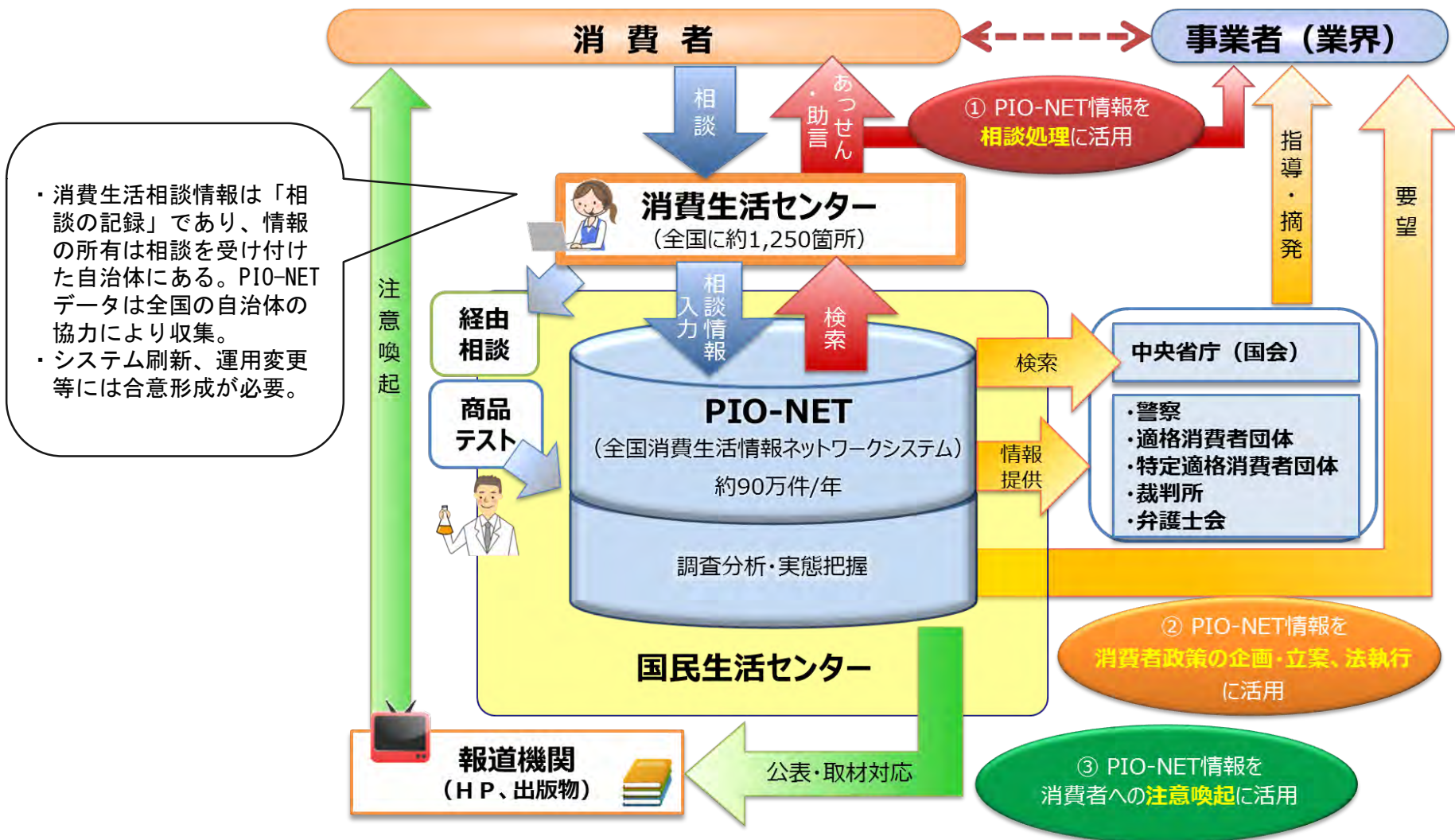
<ホームページ掲載件数>

- ・2016年度：280件
- ・2017年度：313件
- ・2018年度：284件
- ・2019年度：269件(～2020年2月29日までの実績)



3. PIO-NET事業

PIO-NETの概要



PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する消費生活相談情報の収集を行っているシステム。

PIO-NET刷新検討会

PIO-NETのデータサーバ等システム機器及び消費生活センターで利用する端末(約3,000台)の賃貸借等について2020年度中に契約期間が満了となるが、PIO-NETは消費者行政における基幹システムであることから、それ以降も継続して管理・運用し、消費生活相談情報の収集等を行うことが必要である。そのため、有識者による「PIO-NET刷新検討会」を2018年5月から8月に実施した。

PIO-NET刷新検討会においては、消費生活センターを対象としたアンケート調査、相談現場のヒアリング及び現行業務・システムの分析結果を踏まえて定めたシステム刷新の方向性に基づき、今後のPIO-NETのあり方について検討し、報告書を取りまとめた。

	開催日	主な議題
第1回	5月30日	• PIO-NETの現状把握・今後の主な検討項目
第2回	6月14日	• 第1回の議論整理・業務面における課題
第3回	6月29日	• 第2回の議論整理・システム面における課題
第4回	7月26日	• 第3回の議論整理・開発手法と調達方針の見直し • 改善方針と取組内容の整理
第5回	8月27日	• 刷新の方向性に関するまとめ

PIO-NET刷新検討会 委員	
システム専門家	: 1名
AI専門家	: 1名
自治体の消費者行政担当職員	: 2名
消費生活相談員	: 2名

PIO-NET刷新検討会での検討結果を踏まえ、2020年度中に次期PIO-NETをリリース予定

PIO-NET刷新検討会での検討結果

PIO-NET刷新検討会においては、消費生活相談業務や相談情報の収集・分析・提供等の充実を図りつつ、行政全体のコスト負担を減少させていく観点から、必要となるシステム改修の基本方針を策定するための検討を行い、優先的に取り組む事項は以下の通りとした。

検討項目と検討結果

改善方針	検討項目	取組概要	検討結果
1. 相談現場における負荷の軽減	AI技術、データ分析技術を利用したキーワード付与の効率化	相談員が入力する相談内容に基づき、内容等キーワードの候補を表示させる機能を追加することで、入力負荷軽減と業務効率化を図る。	A'
	PIO-NET入力補助機能の提供	LGWAN拠点の利用者に対し、シンプルなWeb登録画面上で相談情報を登録可能にするPIO-NET入力補助機能を提供することで、利便性の向上を見込む。	B
	入力支援機能の提供	相談情報の入力に際して、音声入力システム及び要約システムを導入を行い、入力負荷の軽減を図る。	C
	利用マニュアルの簡素化と情報共有の促進	利用マニュアルの簡素化と情報共有サイトの提供により、PIO-NETに関する便利な操作方法や取り組み事例の紹介を行うことで、相談業務の改善を支援する。	A
2. 蓄積されたデータの高度活用	AI技術等を活用した相談処理支援機能の提供	チャットボットによる相談員向けFAQ機能の提供と、相談員がPIO-NETに入力した件名、相談概要等の情報を分析し、PIO-NETに本登録済の類似案件の候補を抽出、表示することで、相談処理の参考となる情報を提供する。	C

改善方針	検討項目	取組概要	検討結果
3. 法執行等に資するデータ精度向上	事業者名の名寄せと法人番号の活用	事業者名の”ばらつき”を補正する名寄せ機能と法人番号の利用により、事業者名をキーとした相談情報の検索精度を向上する。	A
4. 相談手段、情報提供方法の多様化、高度化	Webからの相談受付の提供	国民生活センターのホームページ上での相談内容の受付機能を提供することで、消費者からの相談受付の多様化を図る。	C
	AI技術等を活用したSNS等のチャットボット機能の提供等	PIO-NETに蓄積された情報も活用しつつ、消費者が自己解決できる情報の発信を行う。例えばSNSのチャットボットによる情報発信を用意することで、若年層を中心に気軽に相談できる環境を提供する。	A
5. 決裁・承認機能の簡素化	メインセンターによる承認手続きの一律廃止	現在、任意としているメインセンターの承認手続きを一律廃止し、相談情報の早期登録と決裁・承認機能の簡素化を図る。	A

(PIO-NET刷新検討会報告書より抜粋)

検討結果の分類は、A：最優先事項として取り組む A'：優先して取り組む B：採用を検討する C：継続検討の対象とする

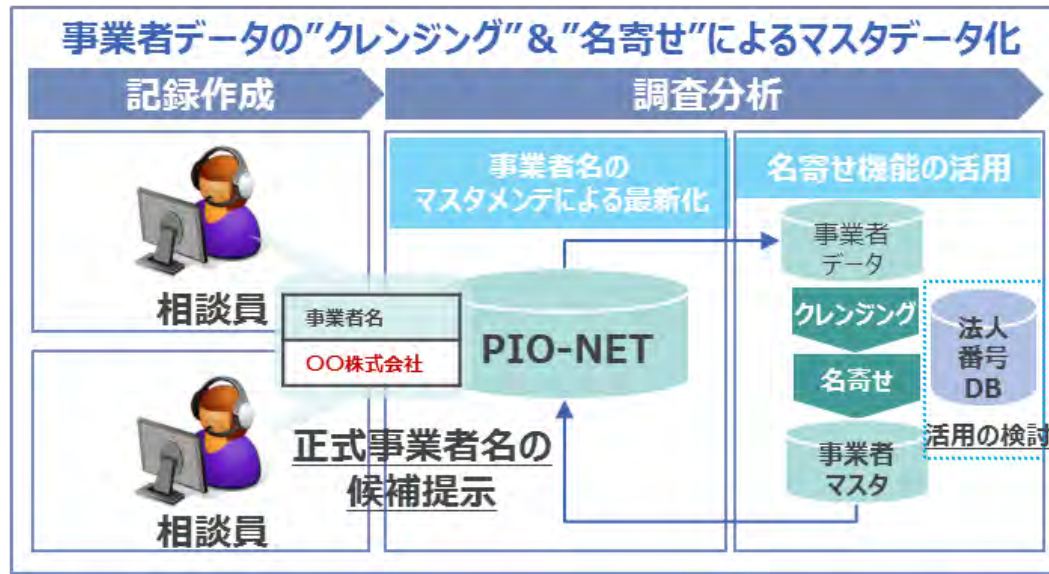
消費生活相談員の入力負荷軽減①

○事業者名の名寄せと法人番号の活用

名寄せ機能により、誤登録されている事業者名を修正し、事業者名をキーとした相談情報の検索精度を向上する。

これまで個別に登録管理していた事業者情報について、一元的に事業者名をデータベース化し、屋号、略称からも検索できることで、正しい事業者名を登録しやすくする。

実現イメージ



消費生活相談員の入力負荷軽減②

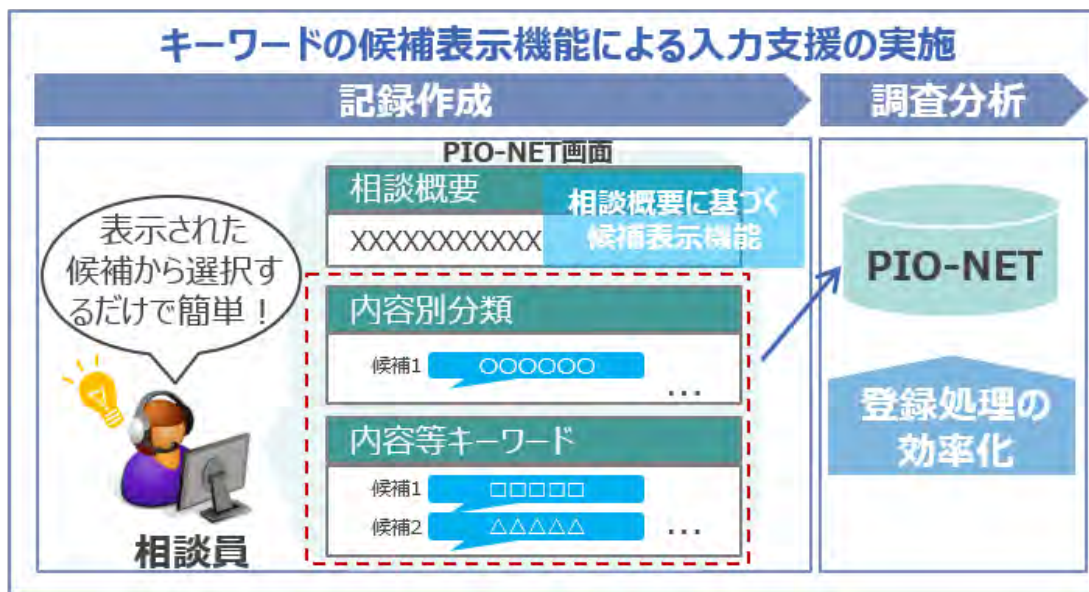
〇AI 技術、データ分析技術を利用したキーワード付与の効率化

相談員が入力する相談内容に基づき、内容等キーワードの候補を表示させる機能を追加することで、入力負荷軽減と業務効率化を図る。

件名、相談概要を入力したら、その情報から内容等キーワードの候補が表示されることで、相談員のキーワード付与に係る負担軽減が見込める。また、キーワード付与の”ばらつき”も軽減され、登録内容の精度も高まる。さらに登録処理の効率化により、登録日数の短縮にもつながり、相談情報の迅速な共有に貢献できる。

本取組については、実証実験等による実現可能性を検証した上で、段階的な検討を行う。

実現イメージ



内容等キーワードの例

(相談概要)

電話で「あなたは選ばれた」と呼び出され、喫茶店で会ったところ、商品をしつこく勧められて契約してしまった。

(内容等キーワード候補)

アポイントメントセールス、
当選商法、強引

相談方法(チャネル)の多様化

○チャットボットを利用した消費者への情報提供

消費者トラブルの未然防止、被害拡大の抑止に向けて、PIO-NETに蓄積された情報も活用しつつ、消費者が自己解決できる情報の提供を行う。例えばAI技術を活用したチャットボット等対話形式での情報提供をすることで、若年層を中心に気軽に相談できる環境を提供する。

本取組については、実証実験等による実現可能性を検証した上で、段階的な検討を行う。

実現イメージ

