

内閣府 消費者委員会 消費者関連情報の提供の在り方検討WG

令和3年6月7日（月）



独立行政法人

国民生活センター

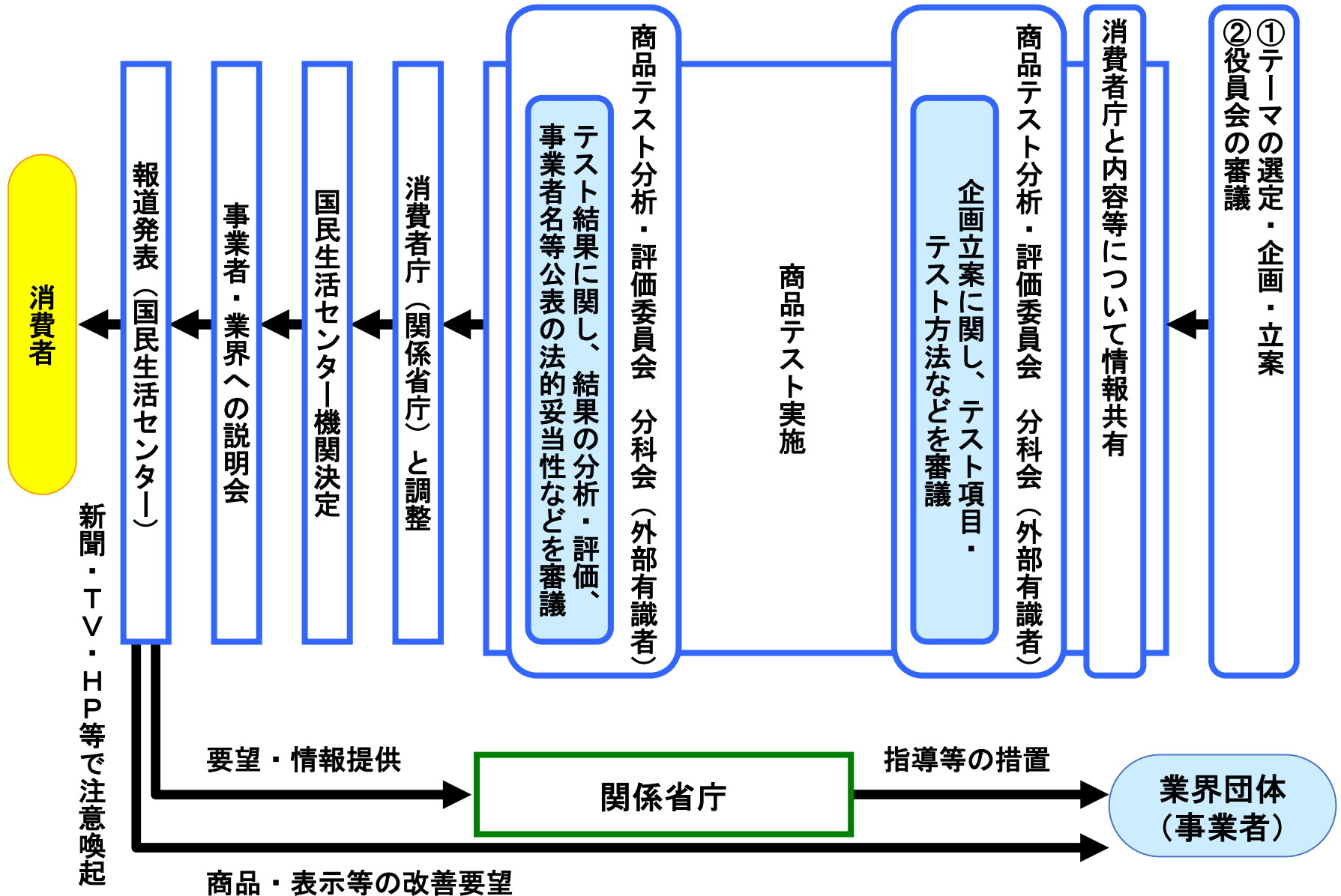
1. 商品テスト等における注目情報・発表情報の取組状況

○テーマの選び方

以下の観点等から、総合的な判断で具体的なテーマを選定

- 消費生活センターから相談解決のためのテスト依頼を受けて実施した結果、商品に問題がみられた場合や、同種のテスト依頼が複数あり、範囲を商品群に広げてテストを実施、公表することが相談処理に有効と判断される場合
- 時節や社会的情勢によって需要が増えたり、トラブルが増えているものについて、誤った商品選択や使用方法を防止するために消費者にとって必要と判断される情報がある場合
- 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）や医療機関ネットワーク等に寄せられる情報を参考に、消費生活上の事故の未然防止、拡大防止の観点から、注意喚起を行っていくことが有効と判断される場合

○情報発信（公表）までのプロセス



【参考】公表した情報の2次活用の例

▽「くらしの危険」（原則、年6件（隔月）発行）

- 公表した案件から季節性、事故等の継続性、啓発の必要性などを考慮して、直接国民に届ける、分かりやすい内容とするため、イラストを交えて作成
- 各地消費生活センターや医療機関ネットワーク事業の参画機関等へ送付（各号約5万部を印刷）
- 当センターのウェブサイトに掲載（当該コーナーの近年のアクセス数は年間約30万件）

万が一の水没事故から身を守るために

▲ 水害発生・暴雨の時には

- 念急に水かさが増したり冠水した道路には入らない！
- まずは落ち着いて、シートベルトを外す、ドアや窓を開ける！

自動車の水没が起きてしまったら、まずは落ち着いて行動を。ドアや窓が開かない、ガラスも破砕できない時は車内外の水圧差がなくなるまで浸水するのを待ち、ドアを開けて脱出しましょう。

☑ 災害が起こる前に

□ 所有車のドアガラスの種類を確認！

合わせガラスは緊急脱出ハンマーで破砕することはできません。

- ✓ 緊急脱出ハンマーで破砕することができる強化ガラスがどこに使われているか、あらかじめ確認しましょう。
- ✓ [確認方法]
- ① ガラスに貼られたJISマーク付近を見る
- ② 取扱説明書を確認する
- ③ 自動車緊急脱出ハンマーに問い合わせる など

□ 緊急脱出ハンマーを常備！

○ JISマークが付いているものを買いましょう。

- ✓ 緊急時に使うことのできるもので、一定の衝撃を耐えられたり破損できるものを買いましょう。
- ✓ シートベルトのカッターが付いているのも便利です。

□ 運転席の手心腹の所に安全に固定して設置しましょう。

- ✓ 運転席がシートベルトに拘束された場合でも手の届く所に設置して実用しましょう。
- ✓ 衝撃等で飛んだり、どこかに移動してしまったりすることのないよう、固定しましょう。

くらしの危険 357

自動車用緊急脱出ハンマー
万が一の水没事故に備えましょう！

近年、暴雨により道路が冠水したり、川が氾濫するなど水没した自動車の中に乗員が閉じ込められてしまったという報道を目にする機会が増えています。自動車が一丈の深さまで水没してしまうとドアに水圧が伝わり、ドアを開けることが困難になることから、脱出するためにはドアガラス^①、サイドガラス^②を破砕するための自動車用緊急脱出ハンマー（以下、緊急脱出ハンマー）が有効です。一方で、近年では耐衝撃向上等を目的にドアガラスを合わせガラスにした車種も増えていますが、合わせガラスは緊急脱出ハンマーで破砕することができません。また、消費生活アンケートでは、緊急脱出ハンマーを備えている人も少ないことが分かりました。

命を守るために、適切な脱出方法や緊急脱出ハンマーを備える上での注意を知り、万が一の水没事故に備えましょう。

国立行政法人 国民生活センター

2. 現在行っている事業者ルートでの注意喚起の取組状況

商品テストに係る注意喚起の公表を行う際、

①製造、販売に関わる業界団体等

②インターネットショッピングモール運営事業者

に情報提供や要望等

①業界団体等

情報提供や要望を受け、業界団体、あるいは所属している事業者が、それぞれのウェブサイトに向けて消費者に向けた注意喚起情報を掲載することも

②インターネットショッピングモール運営事業者

情報提供や協力依頼を受け、各モール内に消費者に向けた注意喚起情報を掲載する等の対応が取られることも

* インターネットショッピングモールでも販売されている商品に関する注意喚起の公表の場合

3. 『企業職員研修』の実施について

① 令和元年度

	第1回	第2回
テーマ	「消費者関連部門職員が知っておきたい基礎知識」	「基礎から学ぶ企業に求められる個人情報取り扱い」
予定人員	80名	80名
受講者数	96名（聴講なし）	64名（聴講なし）
参加業界 (上位3位)	①食品 20名 (20.8%) ②その他 18名 (18.8%) ③金融/保険 15名 (15.6%)	①食品 17名 (26.6%) ②その他 11名 (17.2%) ③金融/保険 9名 (14.1%)

② 令和2年度

	第1回	第2回
テーマ	「消費者関連部門職員が知っておきたい知識と情報—インターネット通販を中心に—」	「デジタル社会の到来を踏まえた消費者部門のあり方」
予定人員	50名	50名
受講者数	45名（聴講なし）	47名（聴講5名）
参加業界 (上位3位)	①流通/小売/販売 11名 (24.4%) ②化粧/医薬 10名 (22.2%) ③金融/保険 8名 (17.8%)	①食品 16名 (34.0%) ②金融/保険 10名 (21.3%) ③流通/小売/販売 7名 (14.9%)

2019年度消費者問題に関する企業職員セミナー（第1回）
「消費者関連部門職員が知っておきたい基礎知識」
実施要領

2019年8月
独立行政法人国民生活センター

1. 趣 旨 企業における消費者対応業務等に必要な最新知識を習得し、企業の消費者志向経営の向上に資する。
2. テーマ 「消費者関連部門職員が知っておきたい基礎知識」
企業における消費者関連部門の役割や重要性について、消費者問題のこれまでの経緯や今後の展望も含め整理します。また、国民生活センター・地方公共団体における消費生活相談や適格消費者団体の活動とはどのようなものを学びます。さらに消費生活センターと連携している企業の実践例の報告を通じて、消費者関連部門の担当者として、必要な知識・情報を得ます。
3. 対 象 企業の消費者関連部門等を担当する職員をはじめとする本講座に関心のある企業、団体職員等。
4. 日 程 2019年10月16日（水）（10：00より17：30まで）
5. 予定人員 80名
6. 場 所 独立行政法人国民生活センター東京事務所 2階大会議室
（東京都港区高輪3-13-22）
7. 協 力 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）
8. 日 時 ※ 講師の都合等により講義順等を変更する場合があります。

内 容	
9:30-10:00	受付
10:00-10:05	開講・オリエンテーション
10:05-11:05	<p>【講義】「企業における消費者関連部門の役割と重要性」 —消費者問題の歴史と現状を踏まえて— 企業における消費者関連部門の役割や重要性について、消費者問題の歴史や現状も踏まえて理解を深めます。また、消費者関連部門に求められる今後の展望についても整理します。</p> <p style="text-align: right;">板東 久美子 日本司法支援センター（法テラス）理事長 （元消費者庁長官）</p>
11:15-11:45	<p>【取組報告】国民生活センターにおける消費生活相談とは 全国に寄せられる消費者トラブルの現状に加え、国民生活センターの消費生活相談の概要についてコンパクトに紹介します。</p> <p style="text-align: right;">国民生活センター相談情報部</p>
12:45-13:45	<p>【講演】地方公共団体における消費生活相談とは 地方公共団体における消費生活相談はどのような法令に基づいて実</p>

	<p>施されているのかを確認し、消費生活相談員の現状や相談対応の心構え、消費者市民社会を志す相談員の志などを交えて紹介します。</p> <p style="text-align: right;">公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長 増田 悦子</p>
14:00-15:15	<p>【講義】適格消費者団体、特定適格消費者団体の権限等と活動状況 —「差止請求」や「被害回復」の取組—</p> <p>適格消費者団体等に認められた権限等について具体的事例をもとに理解し、その活動状況を知ることによって、消費者と企業とのトラブルをどう未然に防ぐかについて考えます。</p> <p style="text-align: right;">特定適格消費者団体 消費者機構日本 適格消費者団体 ひょうご消費者ネット</p>
15:30-17:00	<p>【取組報告】企業における消費生活センター等との連携について</p> <p>普段の企業活動における、消費生活センター等の消費者行政部門との連携について具体的事例を紹介します。また、それらの活動によって得られた情報等をどのように社内の業務改善に活かしているかを学びます。</p> <p style="text-align: right;">第一生命株式会社 日立グローバルライフソリューションズ株式会社</p>
17:00-17:30	<p>【情報交換会】（自由参加）</p> <p>受講者間で名刺交換をしていただきます。</p>
17:30	閉 講

2019 年度消費者問題に関する企業職員セミナー（第 2 回）
「基礎から学ぶ企業に求められる個人情報の取り扱い」
実施要領

2 0 1 9 年 1 2 月
独立行政法人国民生活センター

1. 趣 旨 企業における消費者対応業務等に必要な最新知識を習得し、企業の消費者志向経営の向上に資する。
2. テーマ 「基礎から学ぶ企業に求められる個人情報の取り扱い」
個人情報の取り扱いについては、プライバシー保護の重要性が以前に増して高まっています。また、個人データは、有益な情報資源と捉えられ、その活用方法が注目されています。そこで、企業の事業活動における個人情報（データ）の適切な取り扱いと活用に必要な法律の基礎知識や実践例などを学び、実務に活かします。
3. 対 象 企業の消費者関連部門等を担当する職員をはじめとする本講座に関心のある企業・団体職員等。
4. 日 程 2020 年 2 月 12 日(水)
5. 予定人員 80 名
6. 場 所 独立行政法人国民生活センター東京事務所 2階大会議室
(東京都港区高輪 3-13-22)
7. 協 力 公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)
8. 日 程 ※ 講師の都合等により講義順等を変更する場合があります。

内 容	
9:30-10:00	受付
10:00-10:05	開講・オリエンテーション
10:05-11:15	<p>【講義】個人情報に関する法律と制度 個人情報に関する法律や制度について知識を得るとともに、企業の事業活動におけるプライバシー保護の在り方などについて、具体的な事例をもとに理解を深めます。</p> <p style="text-align: right;">弁護士 板倉 陽一郎</p>
11:25-11:50	<p>【講義】個人情報に関する消費者相談とは 全国の消費生活センター等に寄せられる個人情報に関する消費者からの相談事例を紹介します。</p> <p style="text-align: right;">独立行政法人国民生活センター 相談情報部</p>
11:50-12:50	休 憩
12:50-13:40	<p>【活動報告】個人情報保護委員会の取組みについて 組織の概要について紹介するとともに、個人情報保護法の改正に関する動向などについて知識を得ます。</p> <p style="text-align: right;">個人情報保護委員会事務局</p>

13:55 -15:35	<p>【講義】個人データの適切な取り扱いと活用</p> <p>「プライバシーマーク」など、本邦における個人情報の保護制度と、企業の事業活動における個人データの活用状況等について学ぶとともに、個人データの適切な取り扱いと利活用に関する国際的な潮流を知るため、EUの「一般データ保護規則（GDPR）」の内容も概観します。</p> <p style="text-align: right;">一般財団法人日本情報経済社会推進協会</p>
15:50-17:00	<p>【取組報告】企業等における個人情報の取り扱いの現状について</p> <p>事業活動における個人情報（データ）の取り扱い等について、各企業・団体等がどのように取り組んでいるか、具体的な取り組み事例をご紹介します。</p> <p style="text-align: right;">ヤフー株式会社 株式会社NTTドコモ</p>
17:00-17:30	<p>【情報交換会】（自由参加）</p> <p style="text-align: right;">受講者間で名刺交換をしていただきます。</p>
17:30	閉 講

令和2年度消費者問題に関する企業職員セミナー（第1回）
「消費者関連部門職員が知っておきたい知識と情報-インターネット通販を中心に-」
実施要領

令和2年7月
 独立行政法人国民生活センター

1. 趣 旨 企業における消費者対応業務等に必要な最新知識を習得し、企業の消費者志向経営の向上に資する。
2. テーマ **「消費者関連部門職員が知っておきたい知識と情報
 -インターネット通販を中心に-」**
 新型コロナウイルスの流行により、インターネット通販事業に乗り出す企業も少なくないことから、特定商取引法と景品表示法の基礎知識、広告に関する苦情の現状、行政における消費者トラブルの解決手段、企業における消費者関連部門の実践例について学びます。
3. 対 象 企業の消費者関連部門等を担当する職員をはじめとする本講座に関心のある企業、団体職員等。
4. 日 程 令和2年9月25日（金）（10：30より16：30まで）
5. 予定人員 50名
6. 場 所 独立行政法人国民生活センター東京事務所 2階大会議室
 （東京都港区高輪3-13-22）
7. 後 援 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）
8. カリキュラム ※ 講師の都合等により講義順等を変更する場合があります。

内 容	
10:00-10:30	受付
10:30-10:40	開講・オリエンテーション
10:40-12:10	【講義】特定商取引法・景品表示法の基礎知識 新型コロナウイルスの流行により、インターネット通販事業に乗り出す企業も少なくないことから、特定商取引法と景品表示法について、具体的事例を交えつつ、基礎から学びます。 <p style="text-align: right;">弁護士 古川 昌平</p>
13:20-14:20	【講義】インターネット通販広告の現状と問題点 インターネット通販における広告へのクレームなど、その現状と問題点について、データや具体的な事例を基に学びます。 <p style="text-align: right;">公益社団法人 日本広告審査機構（JARO）</p>
14:30-15:15	【講演】国民生活センターにおける消費生活相談処理やADRについて 国民生活センターにおける消費生活相談の処理の流れや通信販売関連の相談概況を知るとともに、ADR（裁判外紛争解決手続）の制度や機能を学び、企業と消費者との紛争について第三者を介した話し合いによる柔軟な解決手続を理解します。

国民生活センター相談情報部・紛争解決委員会事務局	
15:25-16:30	<p>【取組報告】 企業における消費者関連部門の実践例</p> <p>近年の IT 技術の向上や新型コロナウイルスの流行などを受けて、従来、通信販売などに力を入れていなかった業種においても、新たに通信販売やインターネットによるサービス事業に乗り出す企業が増加しています。そこで、企業における消費者関連部門として、どのような取組みを行っているかについて、実践例を学びます。</p> <p style="text-align: right;">株式会社湖池屋 ピジョン株式会社</p>
16:30	閉 講

令和2年度消費者問題に関する企業職員セミナー（第2回）
「デジタル社会の到来を踏まえた消費者部門のあり方」
実施要領

令和2年9月
独立行政法人国民生活センター

1. 趣 旨 企業における消費者対応業務等に必要な最新知識を習得し、企業の消費者志向経営の向上に資する。
2. テーマ 「デジタル社会の到来を踏まえた消費者部門のあり方」
今年、新型コロナウイルスが世界的にまん延し、社会生活に大きな影響を及ぼしました。新型コロナウイルスを契機とし、企業と消費者のコミュニケーションもデジタル化がさらに進展するものと考えられます。そこで、本講座では、「デジタル化」にスポットを当て、デジタル化で集約した情報を、顧客の視点でどのように経営改善に活用しているのかを学ぶとともに、近年、消費者関連部門で注目を浴びている AI やチャットボットを用いた消費者対応の実例や問題点等についても理解を深め、導入済みの企業から実情を紹介してもらいます。
3. 対 象 企業の消費者関連部門等を担当する職員をはじめとする本講座に関心のある企業、団体職員等。
4. 日 程 令和2年11月25日（水）（13：00より17：10まで）
5. 予定人員 50名
6. 場 所 独立行政法人国民生活センター東京事務所 2階大会議室
（東京都港区高輪3-13-22）
7. 後 援 公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）
8. カリキュラム ※ 講師の都合等により講義順等を変更する場合があります。

内 容	
12:30-13:00	受付
13:00-13:10	開講・オリエンテーション
13:10-14:10	<p>【講義】 デジタル社会を見据えた今後の消費者問題—消費者志向経営の観点から—</p> <p>今後もデジタル技術の進展に伴い、日常生活の利便性向上が期待されますが、他方でデジタル社会に適応できない消費者にどう対応すべきか、消費者志向経営の観点も含め、デジタル社会を見据えた今後の消費者問題について学びます。</p> <p style="text-align: right;">情報通信消費者ネットワーク 長田 三紀</p>
14:25-15:55	<p>【取組報告】 企業におけるデジタル化の活用と課題—AI やチャットボットも含めて—</p> <p>消費者から寄せられた問い合わせや苦情について、企業はどのように集約し、商品や業務への改善に活用しているのかについて、具体的な取組事</p>

	<p>例を中心に紹介してもらいます。</p> <p>また、近年、注目を浴びている AI やチャットボットを用いた消費者対応の実例や問題点等についても理解を深め、導入済みの企業から実情を紹介してもらいます。</p> <p style="text-align: right;">SMBC 日興証券株式会社 ユニ・チャーム株式会社</p>
16:10-17:10	<p>【講義】 AI 活用によるお客様対応部門への影響</p> <p>AI の活用によりお客様対応部門にどういった影響があるのか、また、AI 活用の時代にお客様対応部門の業務に要求されるスキルとしてはどういったものがあるのかについてご講義いただきます。</p> <p style="text-align: right;">ACAP 研究所 グローバル・メディア情報研究会</p>
17:10	閉 講