

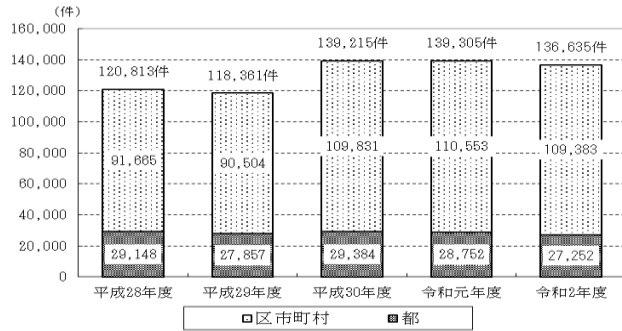
# 消費者被害の救済

## 1 社会情勢と取組状況

技術革新に伴う社会のデジタル化やグローバル化の進展など、社会情勢が刻々と変化する中、消費生活相談は高度化・複雑化・多様化しており、迅速・的確な対応が求められている。

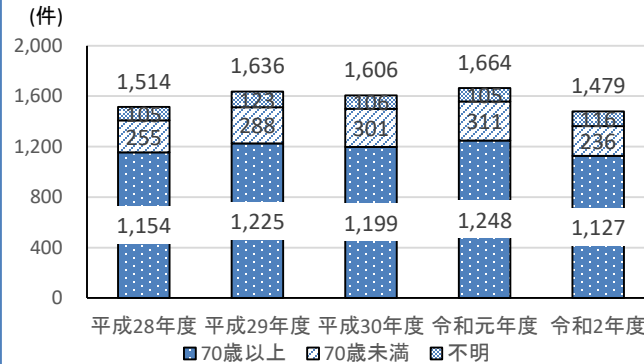
### ○東京都・区市町村相談件数の推移

令和2年度の東京都内の相談受付件数は136,635件



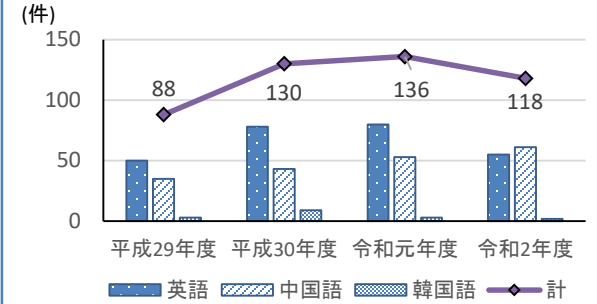
### ○判断不十分者契約に関する相談件数(都内受付分)

判断が困難な相談者からの相談は例年1,500件前後で推移



### ○外国語通訳を活用した相談件数の推移

平成30年度以降、外国語相談の受付件数は100件超で推移



### ◆消費生活相談の充実

#### 相談受付手段の多様化

- ・英語、中国語、韓国語の通訳を利用した三者間通話による電話相談
- ・聴覚障害者を対象としたメール相談やタブレット端末での遠隔通話手話相談

#### 特別相談

- ・悪質事業者狙われやすい年齢層や消費生活に影響の大きいテーマを対象を特定して集中的に実施

【対象別】若者トラブル110番・高齢者被害110番／【テーマ別】多重債務110番

#### 専門分野活動

- ・相談内容の複雑化・高度化に対応するため、専門分野グループ別に相談員を配置

（指導育成班、法制度・学習、サイドビジネス、美容等、不動産、金融・多重債務、通信・デジタルコンテンツ、旅行等、高齢者支援、安全・表示の10グループ）

- ・専門分野の相談情報を収集・分析し、相談対応力を向上

### ◆相談における専門家の活用

- ・消費生活相談アドバイザー（弁護士、一級建築士、医学博士、IT専門家）からの助言を受け解決困難な案件を適正に処理
- ・消費生活相談カウンセラー（精神保健福祉士）から助言を得ることで、心の病気等を抱える相談者等に適切に対応

### ◆区市町村の消費生活相談窓口の支援

- ・相談員研修、アドバイザー会議の実施、情報連絡会開催による相談情報の共有
- ・都センターの相談員や消費生活相談アドバイザーを派遣し、助言を実施
- ・商品・サービスによる事故等に関する相談について、関連する技術情報を提供
- ・行政情報や事業者情報を共有して、迅速・的確な相談処理等に活用できるよう、「消費生活相談支援サイト」を運営

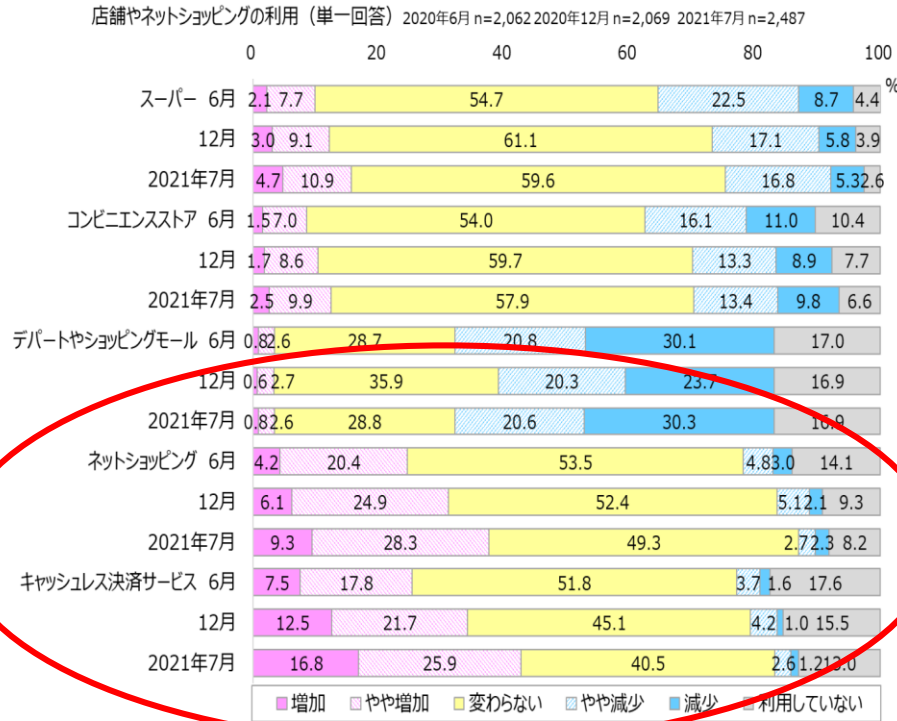
### ◆消費者被害救済委員会

- ・都民の消費生活に著しい影響を及ぼすおそれのある紛争等について、公正かつ速やかな解決を図るため、委員会であっせん・調停を実施

【参考】 総会資料 7 「社会経済状況等の変化」より再掲 (グラフ更新)

新型コロナウイルスがもたらした変化 (消費生活におけるデジタル化の加速) ①

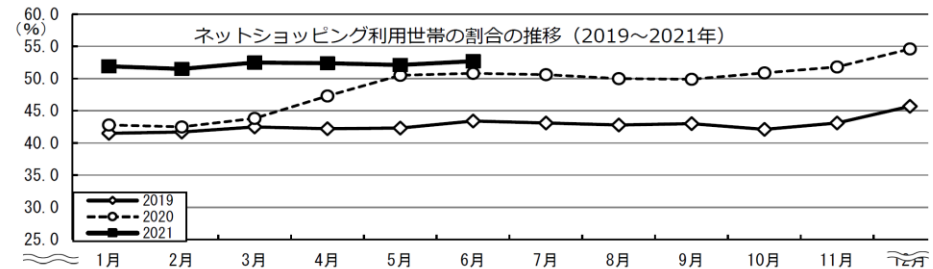
✓ ネットショッピングやキャッシュレス決済サービスの利用増加



出典：ニッセイ基礎研究所「2020・2021年度特別調査 第5回新型コロナウイルスによる暮らしの変化に関する調査」(令和3年7月20日)  
 (新型コロナウイルスの感染が拡大する前(2020年1月頃)と比べて、行動がどの程度変わったか(変わりそうか)に対する各月の回答)  
<https://www.nli-research.co.jp/report/detail/id=64814?site=nli>

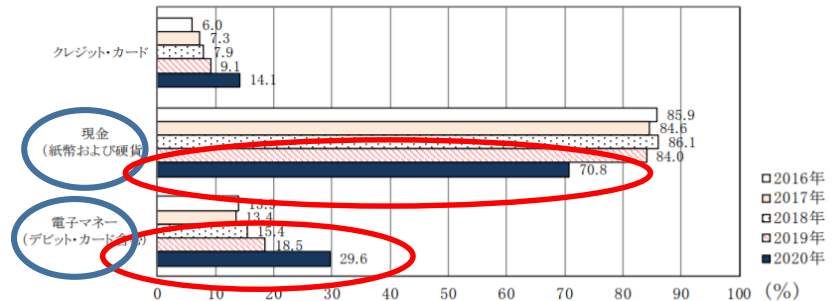
○ 利用世帯の割合 (%)

	2021年 6月	2020年 6月	差 (ポイント)
ネットショッピング利用世帯の割合	52.7	50.8	1.9



出典：総務省統計局「家計消費状況調査 ネットショッピングの状況について (二人以上の世帯) - 2021年(令和3年)6月分結果 -」(令和3年8月6日)  
[http://www.stat.go.jp/data/joukyou/pdf/n\\_joukyo.pdf](http://www.stat.go.jp/data/joukyou/pdf/n_joukyo.pdf)

【図表 3 1】 金額別 (1,000 円以下) の主な資金決済手段 (2 つまでの複数回答) (二人以上世帯)



出典：金融広報中央委員会「家計の金融行動に関する世論調査」(2020年)  
 (令和3年1月29日) <https://www.shiruporuto.jp/public/data/survey/yoron/>

## 2 現状認識

- 社会情勢の変化に伴い高度化・複雑化・多様化する相談の増加により、相談員の案件処理がますます困難化
- 契約トラブル等を抱えているが相談に至らない潜在的な相談者への支援が不足

## 3 今後の課題

### 新しいサービス・技術等への対応



新しいサービスや技術等が日々生み出され、相談内容が高度化・複雑化する中、相談員の情報収集、知識習得による相談処理能力の向上と、消費者が自ら問題を解決するために必要な支援が求められている。

### 多様な相談主体への対応



外国人や自ら問題を解決することが困難な高齢者・障害者等、多様な主体からの相談に柔軟に対応していくことが求められている。

## 4 これからの取組

### (1) 新たなサービス・技術等に対する相談体制の強化

#### ◆高度専門相談の充実

- ・新たなサービスや取引形態など、急速な社会の変化に対応するため、必要に応じたアドバイザー等の専門分野の拡大及び研修の活用により、相談員の高度専門的な相談に対する処理能力を向上
- ・商品テスト機関等との連携を深め、高度な技術的知見が必要な相談に対応
- ・あっせんが困難で高度専門的知見が解決に必要な案件については消費者被害救済委員会を積極的に活用

#### ◆区市町村支援の充実・強化

- ・毎月の情報連絡会において、最新の相談情報等の相互共有を推進
- ・消費生活相談支援サイトの掲示板機能等の活用により区市町村が必要とする情報の迅速な発信・情報共有の徹底

#### ◆新たな情報通信技術の活用

- ・契約トラブルを抱えていても相談までには至らない消費者が自ら情報収集して問題解決を図れるよう、AIを活用した「よくある相談」のチャットボット等の開発・運用、全国的なシステム展開の早期実現に向け、国への積極的な働きかけを実施

### (2) 多様な主体への相談体制の充実

#### ◆外国語相談の多言語化

- ・外国語による三者間通話等の通訳サービスの対応言語の拡充により、日本語でのアクセスが難しい都民からの相談受付体制を強化

#### ◆高齢者への相談対応力強化

- ・自ら問題を解決することが困難な高齢者の消費生活トラブルの解決や支援を図るため、地域における見守りネットワークの活用等、区市町村との連携を強化

#### ◆障害者等への相談対応力強化

- ・心身障害等に起因して自ら問題を整理し解決することが難しい相談者等に適切に対応するため、消費生活相談カウンセラー制度の活用を推進
- ・障害者等の自立を支援する社会福祉協議会等の機関と連携して、相談時の付き添いなど問題解決のために必要な支援を実施