

令和3年度 消費者庁事業 SNSを活用した消費生活相談の実証実験

1. 事業の背景・目的・概要

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。



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。

2. 経緯

STEP1

2019年度

【事業目的】 SNS相談の**実現可能性**について検討・検証を行う。

【実施内容】 ●「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会」を開催
● SNS相談を試行（徳島県で主に若者を対象に1か月間）

STEP2

2020年度

【事業目的】 SNS相談の**在り方**について検討を行う。

【実施内容】 ●昨年度の課題等を踏まえてSNS相談を試行
（徳島県・広島市で幅広い年代を対象に、3か月間）
●試行の結果・他分野の対応方法の参照・事業所へのヒアリングを実施し、相談対応者に向けて、対応方法等を記載したマニュアル(案)を策定

STEP3

2021年度

【事業目的】 策定したマニュアル(案)の内容の検証・改善を行う

【実施内容】 ● マニュアル(案)の内容を踏まえてSNS相談を試行

3. 今年度のSNS相談試行の内容

以下の内容で、試験的に無料通信アプリ「LINE」を活用した消費生活相談窓口を開設し、相談を受け付ける。

相談窓口の概要

対象者 兵庫県内、和歌山県内及び広島市内にお住まいの方

実施期間 令和3年**11月2日**🔴～令和4年**1月29日**🔴 ※
※月・日曜日、祝日(11月3日・23日)、年末年始(12月29日～1月3日)を除く

受付時間 **16:00～20:00**〔火・水・木・金・土曜日〕

受付内容 消費者トラブル全般

運営主体 公益社団法人 全国消費生活相談員協会



最新の消費者
トラブル情報も
配信します

兵庫県内にお住まいの方の相談窓口

【アカウント名】
ひょうご消費者トラブル相談
【LINE ID】
@sodan_hyogo



和歌山県内にお住まいの方の相談窓口

【アカウント名】
わかやま消費者トラブル相談
【LINE ID】
@sodan_wakayama

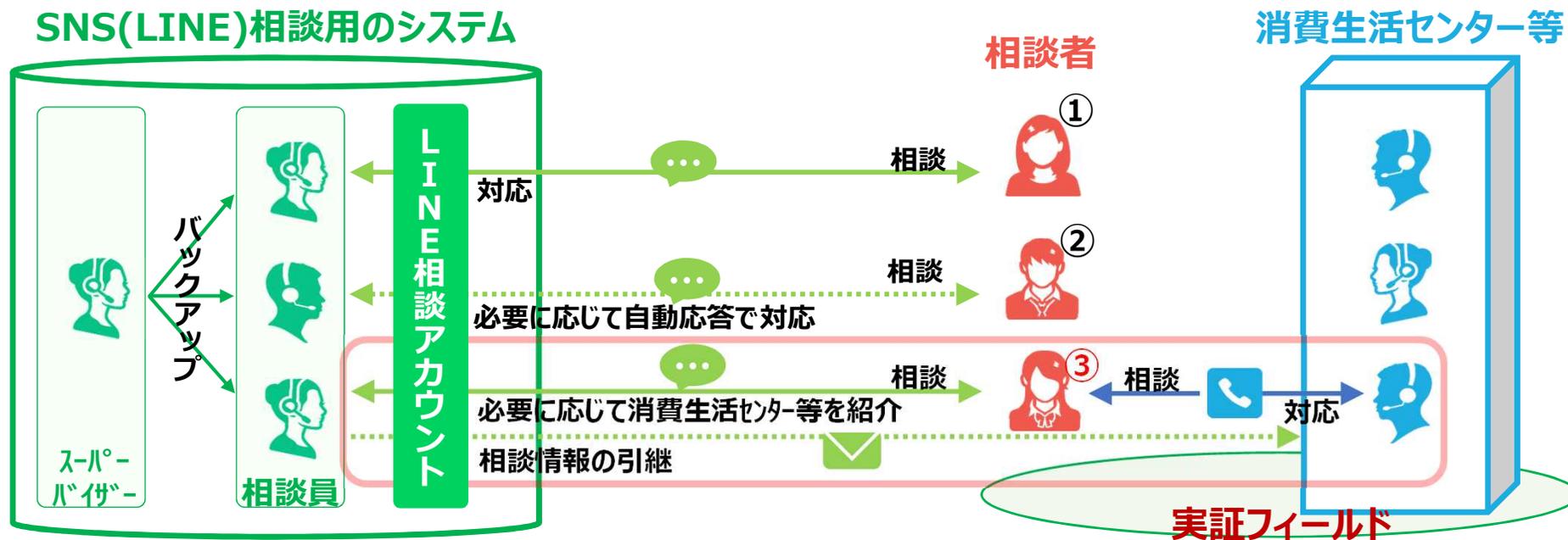


広島市内にお住まいの方の相談窓口

【アカウント名】
広島市消費者トラブル相談
【LINE ID】
@sodan_hiroshima



(参考) 試行のイメージ



相談対応方法

- ① **消費者庁委託事業者にて、SNS(LINE)相談用のシステム導入・相談用のLINEアカウント開設の上、相談の受付・対応を行う。**
- ② 相談時間外、回線混雑中の場合は、自動応答(定型文)を送付する。
- ③ **面談又は電話が必要な相談内容の場合は、相談者に消費生活センター等を紹介し、当該消費生活センター等に相談内容を引き継ぐ。**

実証フィールド自治体にご協力いただく内容

- ① SNS相談試行の**周知・広報活動**。
 - ② **消費者庁委託事業者と消費生活センター様との連携。**
(消費生活センターに内容を引継いだ案件への対応※等)
- ※ ・面談又は電話が必要と思われる複雑な相談内容
・あっせんの実施が必要と思われる相談内容 等
については、消費生活センター等に内容を引き継ぐことを想定しています。