

研究会の方針と SNS 相談の試験的導入の イメージについて



1. 論点の整理(案)①

全体的な方針について

第1回研究会の検討結果を踏まえ、「消費生活相談にSNSがどのように活用できるのか、可能性を探ること」を議題の中心に据えて、検討を進めていきたい。

SNS相談の試験導入に向けて

① SNS相談導入のイメージ（対象者、受付時間、相談体制 等）

- まずは、対象とする相談者の範囲を一定の地理的範囲に区切ってはどうか。
- 相談者の利便性、相談員の負担等を踏まえ、対象者、受付時間等をどう設定するか。

② SNS相談システムのイメージ（対応媒体、搭載する機能、セキュリティ対策 等）

- 多様なSNSから選ぶこととしてはどうか。
- 時間外や混雑時の自動応答機能など、どのような機能を搭載するか。
- 検討に当たり、追加ヒアリングの必要があるか。

1. 論点の整理(案)②

SNS相談の試験導入に向けて

③ SNS相談における対応方針（相談の流れ）

- SNS相談に対応可能な人員に限りがある中で、効率化を図るための工夫として、どのような方策が考えられるか（既存の注意喚起・FAQ等への誘導など）
- 電話や来所による相談と異なるSNS特有の留意点として、どのようなものがあるか。
- どこまでをSNS相談で対応するか。どのタイミングで電話・対面相談へ切り替えるか。（SNS相談では匿名の相談を可とするか。個別事案への当てはめを行うかなど。）
- 消費生活センターとの連携・役割分担は、どのようにあるべきか。同センターとの連携に当たり、相談者の負担を軽減するためには、どのような方法が考えられるか。

④ 利用者に周知すべき事項

- 普及資材の作成や企業や学校等との連携、Web広告など、若者をターゲットとした効果的な広報として、どのような方法が考えられるか。
- SNS相談の周知と併せ、消費生活相談の機能の周知も必要ではないか。
- 相談画面のスペースに制約がある中で、混雑時の対応など、どのような項目を利用規約に盛り込むべきか。

⑤ 研修

- 研修内容（模擬相談の必要性やシナリオ）として、どのようなものが考えられるか。



試験導入及び検討の結果を取りまとめ、公表する。

2. 今後の研究会について(案)

検討会スケジュール		実施内容
2018年度	第1回 (3/27)	<ul style="list-style-type: none">・若者が活用しやすい消費生活相談のあり方についてヒアリング及び意見交換
2019年度	第2回 (6/5)	<ul style="list-style-type: none">・研究会の方針・SNS相談の試験的導入のイメージ・若者心理の視点から見た若者のSNS上の傾向とコミュニケーションをとる際の留意点
	第3回 (7月頃)	<ul style="list-style-type: none">・試験導入の具体的検討① (システム、相談の流れ、利用者への周知 等)・追加ヒアリング
	第4回 (9月頃)	<ul style="list-style-type: none">・試験導入の具体的検討② (消費生活センターとの連携、研修 等)・試験導入で検証すべき点の整理
	試験導入(最長1か月程度) 研修(模擬相談)→徳島県で試験的に相談窓口を開設	
2020年度	第5回 (冬頃)	<ul style="list-style-type: none">・試験導入の成果報告・研究会及び試験導入結果のとりまとめ
SNSを活用した消費生活相談の実証実験		<p>【実施主体】 調整中</p> <p>【研修・模擬相談】 ・システムの操作方法、文字による相談の留意点等に関する研修 ・大学生などの若者をモニター相談者としたロールプレイング</p> <p>【試験導入】 ・徳島県民を対象としたSNS相談窓口を試験的に導入</p> <p>【期間】 最長1か月程度</p>

3. SNS相談の試験導入のイメージ(案)

