

# **SNS（LINE）を活用した 消費生活相談の実証実験**

**令和3年3月24日**

**消費者庁新未来創造戦略本部**



# 1. 背景

1

近年、**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

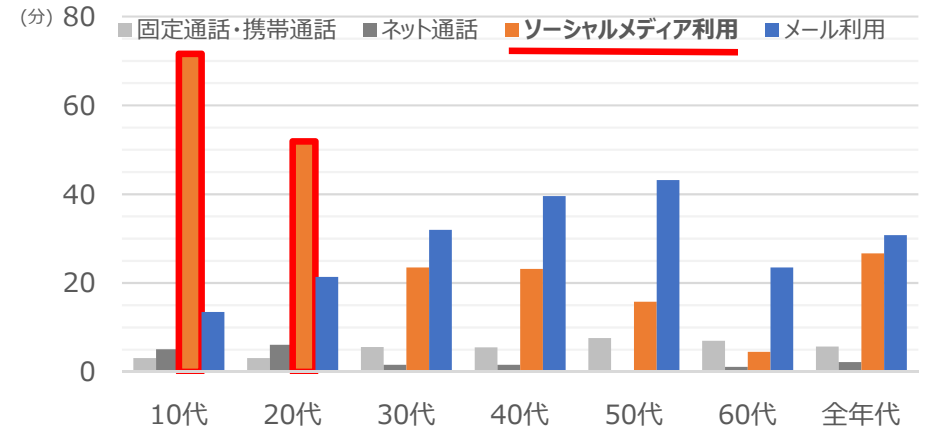
**成年年齢の引下げ**(2022年)により、  
**18歳~19歳の消費者トラブル増加**  
が懸念される。

3

若者は、トラブルに遭っても  
消費生活センター等の**公的な窓口**に**相談**  
**をしない**傾向有。

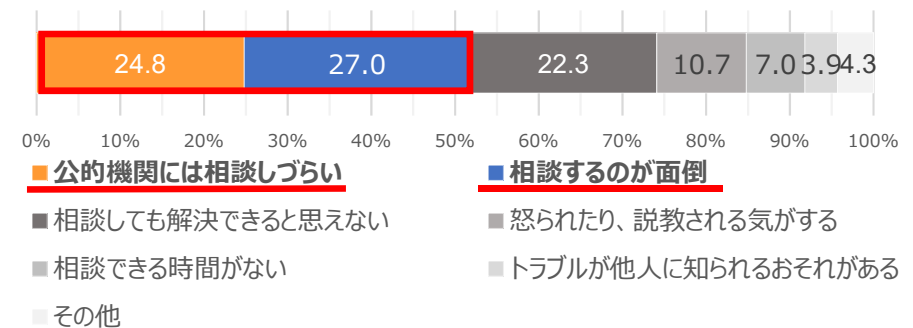
若者の消費生活トラブル防止・救済に向  
けた取組の推進が急務となっている。

## コミュニケーションツールの利用状況



※総務省情報通信政策研究所「平成30年度情報通信メディアの利用時間と情報行動に関する調査報告書」  
平成30年度[平日1日]コミュニケーション系メディアの平均利用時間(全年代・年代別・男女別あり)の公表データに基づき作成

## 若者が消費生活相談を利用しない理由



※消費者庁「若者の消費者被害の心理的要因からの分析に係る検討会報告書」の公表データに基づき作成  
「トラブルに遭っておらず、特に相談する必要がないから」との回答は集計から除外

## 2. これまでの取組

消費生活に関する相談手段の多様化について検討するため、2019年3月に「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会」を設置し、若者の主要なコミュニケーションツールであるSNSの活用に焦点を当て、他分野の先進事例を参考としながら、**SNSの消費生活相談への応用と実現可能性**について検討・検証。

### 【実施内容】…「研究会の開催」及び「SNS相談の試験導入」

年月日	内容
2019年 3月27日	研究会（若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会） 第1回 開催 [内容] 若者の消費生活相談の状況とSNSの利用について
2019年 6月 5日	研究会 第2回 開催 [内容] 研究会の方針とSNS相談の試験的導入イメージについて 若者心理の視点から見た若者のSNS上での傾向とコミュニケーションを取る際の留意点について
2019年 7月16日	研究会 第3回 開催 [内容] SNS等を活用した相談対応システムについて
2019年10月28日	研究会 第4回 開催 [内容] 徳島県におけるSNS相談の試験導入について
2019年12月16日 ～ 2020年 1月18日	徳島県で試験的にSNSを活用した消費生活相談の窓口を開設（1か月間）
2020年 3月18日	研究会 第5回 開催 [内容] 徳島県におけるSNS相談の試験導入の結果報告について
2020年 5月 1日	「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会報告書」公表



本研究会の成果を基に**更なる分析と検証を重ねていく必要**

### 3. 今年度の取組

#### これまでの 取組

【事業目的】消費生活に関する相談手段の多様化について検討するため、若者の主要なコミュニケーションツールであるSNSの活用に焦点を当て、SNS相談の**実現可能性**について検討・検証。

【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（徳島県在住者を対象に1か月間）



#### 今年度の 取組

【事業目的】「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会」の結果を踏まえ、**SNS相談について更に検証・検討を深め、SNSにおける消費生活相談対応マニュアル(案)の作成を目的**として、SNS相談を試行。

【実施内容】●昨年度の課題等を踏まえてSNS相談を試行（徳島県及び広島市在住者を対象に3か月間）  
●SNSにおける消費生活相談対応マニュアル(案)を作成

## 4. 昨年度の試行に係る課題と対応

### 昨年度試行の課題

#### 1 対象者

- ・検討を更に深める視点から、相談件数が多いと見込まれる都市部など、実証フィールドを増やすことも検討すべきである。
- ・主に学生を対象とした広報を行っていたが、30代以上の方からの相談も寄せられており、必ずしも若者の利用に限定すべきものではないと考えられる。

#### 2 実施期間

広報期間、実施期間共に短かったため、徳島県内の消費者に浸透する前に期間が終了となった印象がある。

#### 3 受付時間

日中の着信数も一定数あったことから、相談員の負担等を考慮した上で検討していくべきである。

### 今年度試行での対応

#### 1 対象者

徳島県内及び広島市内にお住まいの方  
⇒ 都市部でも実施  
⇒ 若者以外にも幅広く広報

#### 2 実施期間

2020年11月1日(日)  
～2021年1月31日(日)  
⇒ 期間を延長して実施

#### 3 受付時間

(水・木・金)  
16:00 ～ 20:00  
(土・日)  
13:00 ～ 17:00  
⇒ 日中も実施

## 5. 実施概要について

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

**対 象 者** 徳島県内及び広島市内にお住まいの方

**実施期間** 2020年11月1日(日) ～ 2021年1月31日(日)  
(月曜日及び火曜日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く)

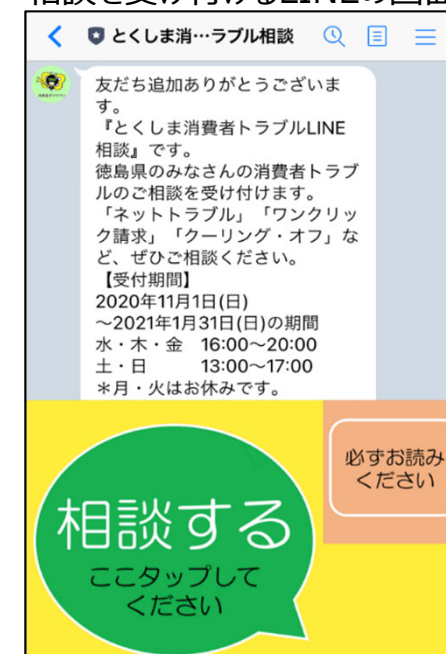
**受付時間** 16:00 ～ 20:00〔水曜日・木曜日・金曜日〕  
13:00 ～ 17:00〔土曜日・日曜日〕

※新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、  
2021年1月20日～1月31日の期間は以下のとおり相談時間を  
短縮して実施。  
16:00 ～ 19:30〔水曜日・木曜日・金曜日〕

**相談体制** 各日 5 名体制

**運営主体** 公益社団法人 全国消費生活相談員協会

相談を受け付けるLINEの画面



## 6.① SNS相談の試行結果(速報) - 相談件数等

### 【相談件数等】

	友だち 登録数	着信数 ※ 1	時間内		相談受付 件数※ 2
			時間内	時間外	
とくしま消費者トラブルLINE相談	530	60	35	25	36
広島市消費者トラブルLINE相談	327	104	66	38	63
合 計	857	164	101	63	99

※ 1 着信数とは、画面に表示されている「相談する」をタップした件数。

※ 2 相談受付件数とは、「相談する」をタップし、相談前の相談者御本人に関する3つの質問に回答した方と相談員がマッチングした件数。

### 【相談事例】

- 宅配業者をかたる不審なSMSに係る相談
- ネット通販の定期購入に係る相談
- 高額な情報商材の契約に係る相談
- 詰まった配水管の修繕に係る相談 等

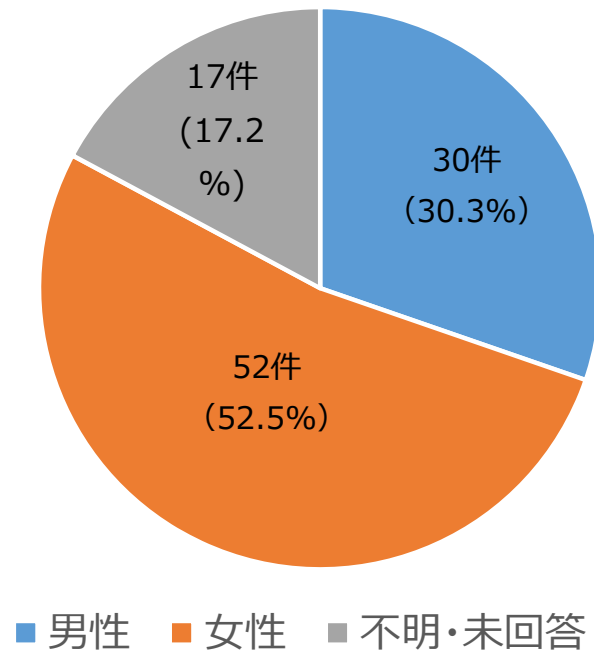
### 相談対応の風景



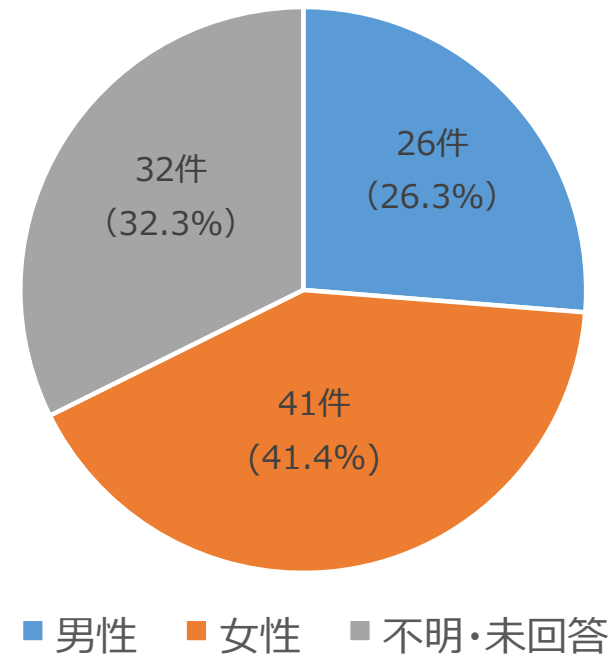
## 6.② SNS相談試行の結果(速報) - 性別

【相談受付件数（99件）の内訳：性別】

相談者の性別



契約当事者の性別



### 【集計結果】

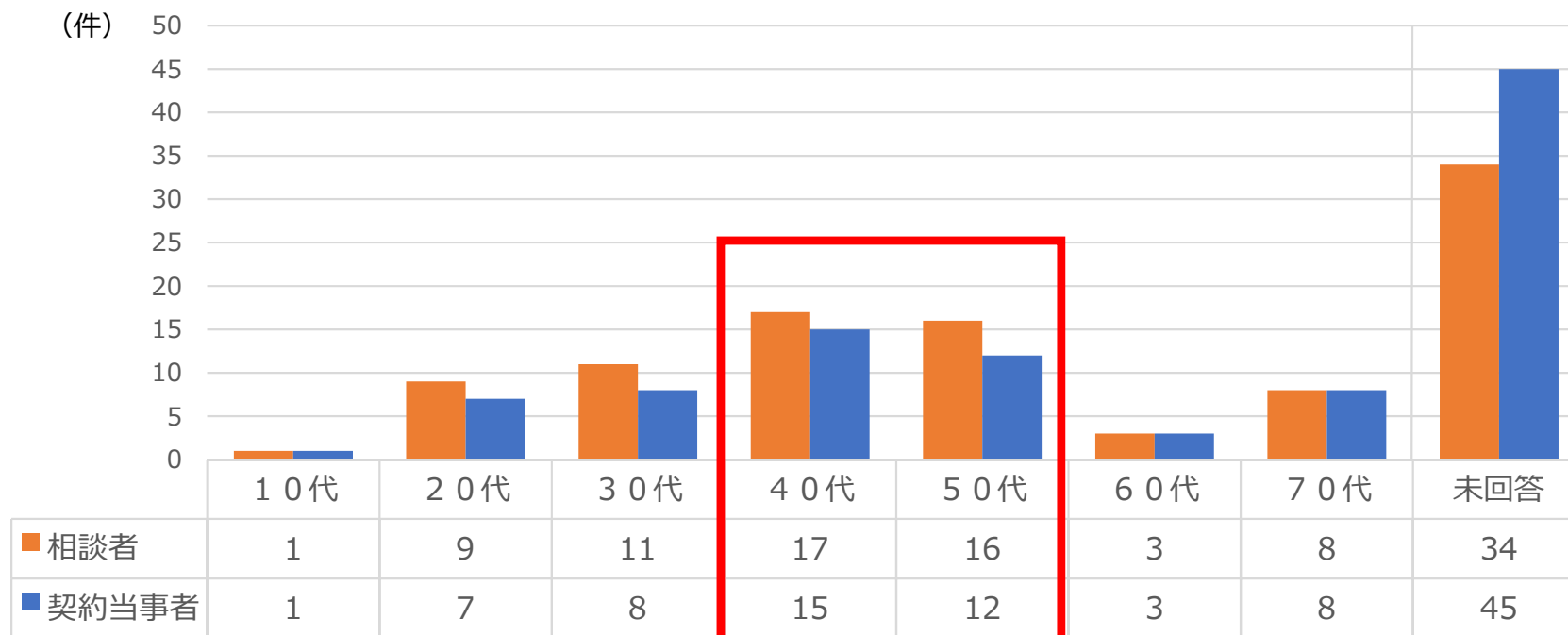
○ 相談者及び契約当事者ともに女性が多かった。



## 6.③ SNS相談試行の結果(速報) - 年代別

【相談受付件数（99件）の内訳：年代別】

相談者・契約当事者（年代別）



### 【集計結果】

○ 未回答を除いて、相談者及び契約当事者ともに40代及び50代が多かった。

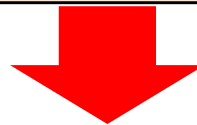
## 6.④ SNS相談試行の結果(速報) - 他の相談対応手段との併用

### 【他の相談対応手段との併用】

- 今年度の試行では、SNS上の対応のみでは終了せず、電話に切り替えた案件や地元の消費生活センターに引き継いだ案件があった。

### SNS上の対応のみで終了した案件と終了しなかった案件について

SNS上の対応のみで 終了	電話に切り替えて 対応	消費生活センターに 引継ぎ
<ul style="list-style-type: none"><li>● 情報提供のみの場合</li><li>● 助言で完結できる場合（自主交渉ができる）</li><li>● 弁護士相談の案内や他機関紹介の場合</li><li>● 消費生活相談に該当しない場合</li></ul> 等	<ul style="list-style-type: none"><li>● SNSでは相談内容や状況が把握できない場合</li><li>● 相談者の理解を得るために口頭での説明の方が良いと判断した場合</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● 助言や相談者の自主交渉のみでは解決が難しいと思われる事案で、消費生活センターでのあっせんが可能と判断できる場合。</li><li>● SNS相談だけでは聞き取りが十分にできず、電話や来所でより詳しく相談内容を聞き取り、契約書等の確認が必要な場合。（その上であっせんの可否を判断）</li></ul>



- SNSを活用した消費生活相談の実施に当たっては、SNSのみで対応しようとすることは必ずしも望ましいとは言えず、**状況に合わせSNS以外の相談手段に切り替えることが必要。**

## 6.⑤ SNS相談試行の結果(速報) - 情報配信

### 【新たな取組として情報配信を実施】

…SNSの機能を活用し、消費者トラブル未然防止等のために、友だち登録者に情報配信を実施。

#### 最近多い相談事例等を配信（全4回）

- 副業サイトのトラブルに関する注意喚起（広島市）
- マルチ商法のトラブルに関する注意喚起（徳島県）
- 不審なSMSに関する注意喚起（共通） 等

#### 友だち登録者(消費者)からの反応（アンケート結果の自由記述欄より一部抜粋）

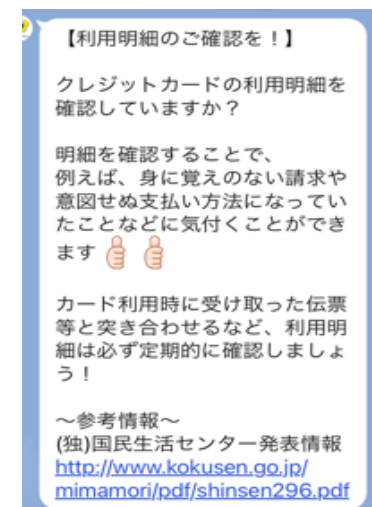
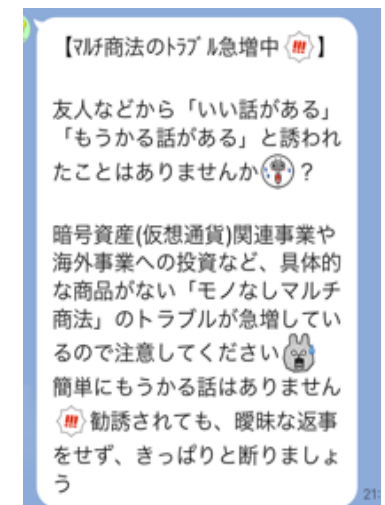
- 相談しようかと考えていたら、ちょうどメールマガジンに掲載されていたので、流行っていることが分かりました。掲載されてから数日で収まったので安心することができました
- 今、流行っている、手口などの情報提供もお願いしたい。 等

- 配信頻度等に配慮しながら消費者のニーズにあった情報配信を行うことで、

【消費者】⇒ 被害の未然防止や相談前の段階でトラブル解決に導くことが期待される

【相談員】⇒ 相談対応の負担の軽減が期待される

#### 配信例

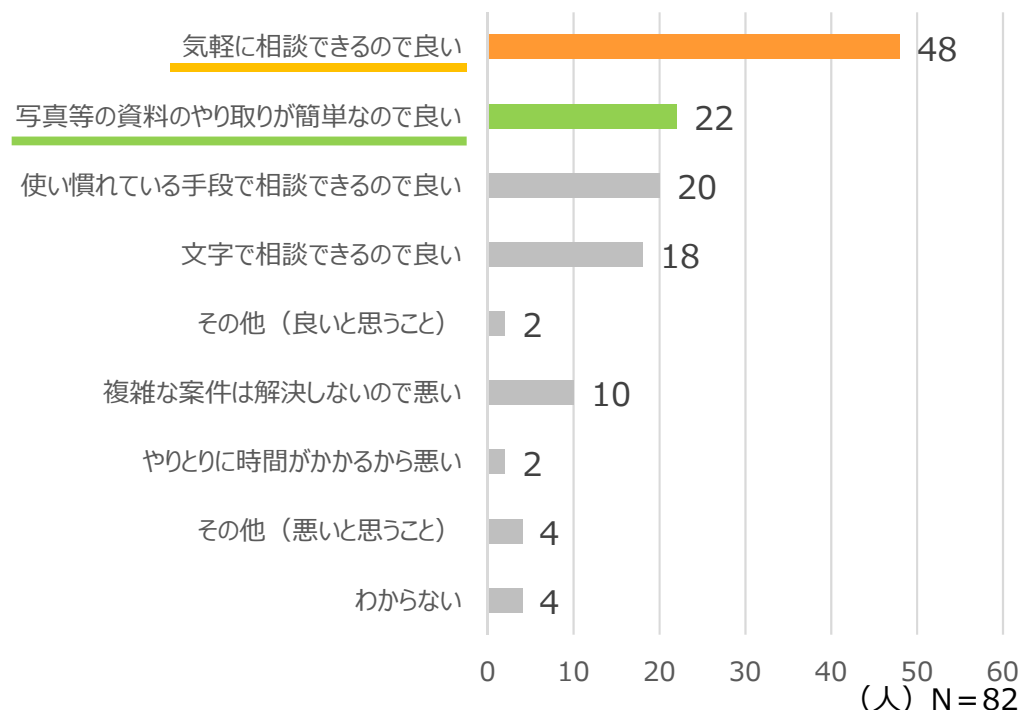


## 6.⑥ SNS相談試行の結果(速報) - アンケート

### 【アンケート結果（一部抜粋）】

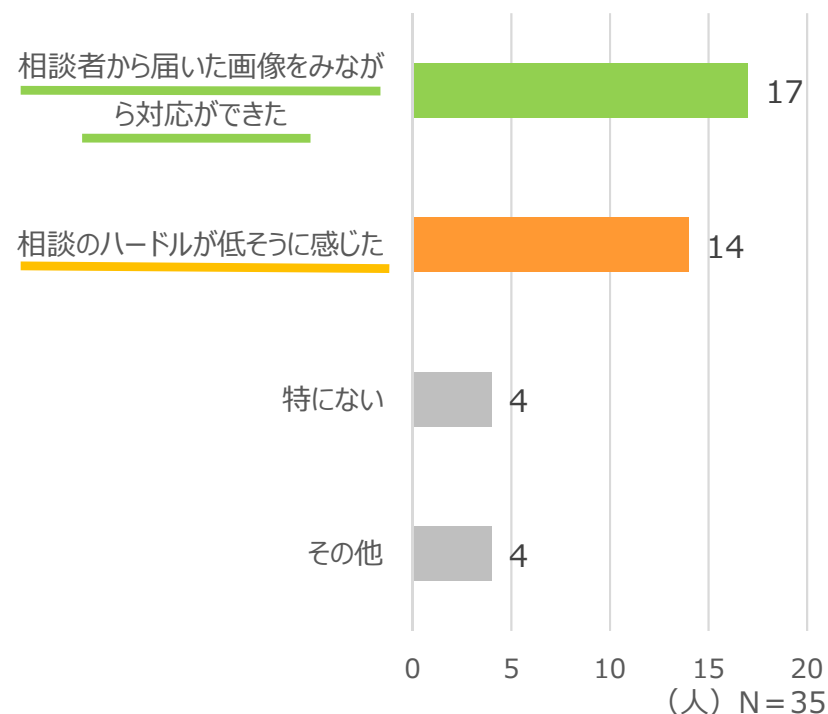
#### 友だち登録者（消費者）

消費者トラブルをLINEで相談できることについて、電話で相談することと比較してどう思うか（複数回答）



#### 相談員

LINE相談でよかった点（複数回答）



- LINE相談の良い点として、両者とも「画像等のやり取りが可能であること」、「相談のハードルの低さ」を挙げていた。
- SNSの特性をいかした相談受付体制を構築することは消費者及び相談員双方にとってプラスとなることが期待される。

## 6.⑦ SNS相談試行の結果(速報) - アンケート

### 【友だち登録者（消費者）アンケート結果（一部抜粋）】

#### 良い点

- デジタル化が求められる時代に即応した対応であり、これが定着していけば良いと思います。
- いざと言う時に気軽に相談できる手段があることは、良い事だと思うので、続けてください。
- もし相談することがあっても、声を聞かれないので、相談する場所が限定されなくてよいと思う。今、特に気をつけないといけないトラブル事例をもう少し教えてもらえるといいなと思った。友だちがちょっとしたスマホトラブルも相談ができて、よかったと喜んでいた。
- 文字にすることで、冷静になれる時があって良い。

#### 不安に思う点・工夫が必要な点

##### （コミュニケーションが取りづらい）

- 文面ではニュアンスが伝えにくい、誤解が生じ易いので不安はあります。
- 電話で話すより感情的にならない点はよいと思うが、文字にすると言いたいことが伝わりにくい

##### （対応時間等の工夫が必要）

- 困った時すぐに相談したいと思うので、受付は24時間してもらえるといいと思う。
- 相談したかったが、時間が合わなくてできなかった。ラインなんだから送るだけでも送らせてくれて、そちらの営業時間内に返事をくれたらいい。

○ 消費者の要望等については、相談員の負担も考慮しながら引き続き検討。

## 6.⑧ SNS相談試行の結果(速報) - アンケート

### 【相談員アンケート結果（一部抜粋）】

#### 電話相談対応との違い

##### （文字だけのコミュニケーションの難しさ）

- 相手の状況や感情がわかりにくく、相談者の理解度が把握できず、相手に合わせた説明ができなかった。

##### （対応時間が長いこと）

- 事案を整理して伝えるに足るスキルをもっていないと相談が進まない。

##### （SNS相談に向く分野があること）

- 不当請求のような複雑ではない相談は、参照してほしいURLを添付でき、短時間で正確に処理できる相談。

##### （SNS特有の敷居の低さに関すること）

- 相談員と直接相対する感覚が乏しいため、面と向かっては言いにくい誹謗中傷、執拗なクレームなどが発生する萌芽が感じられた。



- SNSを用いて、新しい形の相談対応・消費者の支援を実現していくためには、相談員が感じる負担感を軽減する必要があり、今までの試行結果や実際にSNS相談対応を経験した相談員の御意見等を踏まえた **SNSにおける消費生活相談対応マニュアル(案)**を作成中。

## 7. 今後の展開について

### これまでの 取組

【事業目的】消費生活に関する相談手段の多様化について検討するため、若者の主要なコミュニケーションツールであるSNSの活用に焦点を当て、SNS相談の実現可能性について検討・検証。

【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（徳島県在住者を対象に1か月間）



### 今年度の 取組

【事業目的】「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会」の結果を踏まえ、SNS相談について更に検証・検討を深め、SNSにおける消費生活相談対応マニュアル(案)の作成を目的として、SNS相談を試行。

【実施内容】●昨年度の課題等を踏まえてSNS相談を試行（徳島県及び広島市在住者を対象に3か月間）  
●SNSにおける消費生活相談対応マニュアル(案)を作成



### 来年度の 取組

【事業目的】全国展開へ向けて作成したマニュアル(案)の内容の検証・改善

【実施内容】●地域拡大・期間延長の上、マニュアル(案)を基にSNS相談を試行  
●SNS相談実施自治体にマニュアル(案)を共有し改善を図る

**ご清聴ありがとうございました**