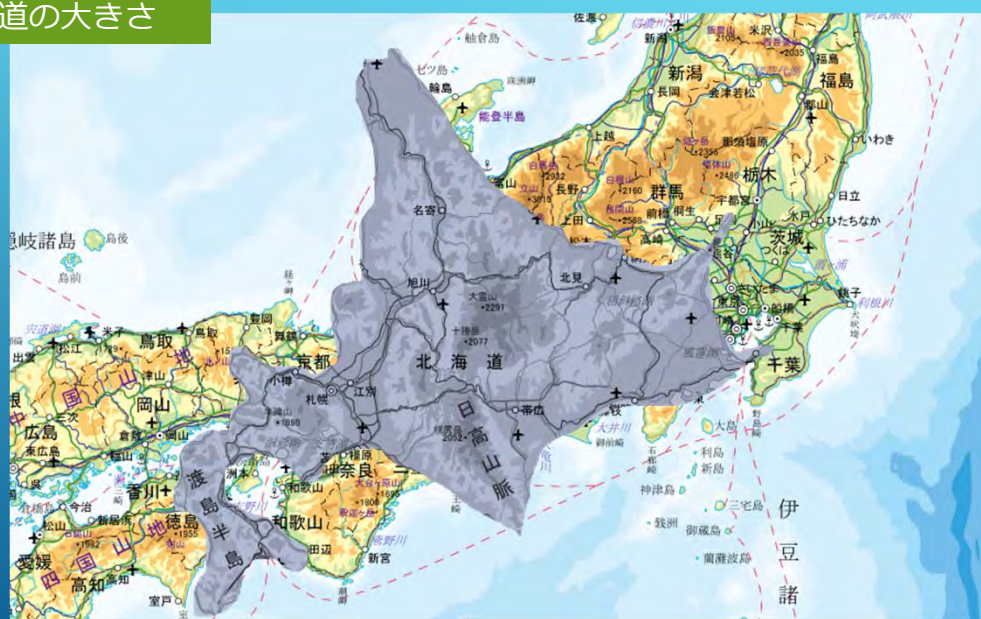


# 北海道内 79 消費者センター (相談室) への I T 活用に関するアンケート調査の分析

行政書士会北海道 A D R センター  
センター長 河上 隆

1

## 北海道の大きさ



「この地図は、国土地理院発行の5万分1地形図を使用したものである。」

2

## アンケート実施概要

3

行政書士会北海道ADRセンターは、国内でも特異な北海道の広域性に着目し、将来にわたるADRの活用向上をめざす調査を企画した。

4

2019年5月

「独立行政法人国民生活センター」のホームページに登録されている北海道内79消費者センター（相談室）に対して、別紙アンケート用紙を送付した。

5

## アンケート実施状況

- ・ 送付： 回収率向上のため切手貼付の上返信用封筒を封入。  
（2019年5月15日発送）
- ・ 締切： 2019年6月10日を設定。
- ・ 回収依頼： 回収率向上のためセンター長が未送付自治体担当者に電話で回答送付の依頼。  
（2019年6月10日以降順次）
- ・ 回答： 79センターのうち54センターの回答  
（回収率68%）。

6

## アンケート結果の集計概要 (詳細結果は別紙)

7

### 質問④ 相談内容の多いもの

|                           |      |
|---------------------------|------|
| 1.ネット・電話に関するもの            | 48機関 |
| 2.保険・金融・クレジットに関するもの       | 21機関 |
| 3.架空請求に関するもの              | 21機関 |
| 4.住居に関するもの                | 14機関 |
| 5.その他の相談 商品一般 原野商法 訪問販売など |      |

8

質問⑤ 相談者の多い年齢層

70歳代以上 28機関

50～60歳代 22機関

30～40歳代 2機関

質問⑥ 相談者の性別

女 49機関

男 3機関

9

質問⑧ 民間ADR機関への紹介実績

主な紹介先

証券・金融商品あっせん相談センター，日本弁理士会，日本司法書士会連合会，家電製品協会，自動車製造物責任相談センター，日本流通自主管理協会，全国銀行協会，北海道行政書士会，日本損害保険協会，生命保険協会，国民生活センターADR，住まいのダイヤル，住宅リフォーム紛争支援センター

10

### 質問⑬ インターネット環境

- ・インターネット設備
 

|    |      |
|----|------|
| あり | 51機関 |
| なし | 3機関  |

- ・ビデオ会議システム
 

|    |      |
|----|------|
| あり | 3機関  |
| なし | 48機関 |

11

### 質問⑭ 相談受付方法

#### ・現状の受付方法

- |              |      |
|--------------|------|
| 1.来所         | 54機関 |
| 2.電話         | 45機関 |
| 3.手紙         | 9機関  |
| 4.FAX        | 10機関 |
| 5.メール、ホームページ | 6機関  |

#### ・将来取り入れたい相談受付方法

- |                |     |
|----------------|-----|
| メール、アプリ、ホームページ | 7機関 |
|----------------|-----|
- (他は現状又は回答なし)

12

質問⑩ センター内での調停実施の可否

- ・可能 10機関
- ・不可能 38機関  
(趣旨が違う、場所がない、目的外使用不可、法律の専門家がいないため、プライバシーの確保、対応人員の不足、専門知識がない)

13

質問⑪ 相談者が遠隔地の理由による  
I T設備必要の可否

- ・必要 10機関  
(時間・交通費・労力の負担解消、遠隔地のマイナス要因が解消できる、情報収集に必要、対面よりも受付時間が増えより早い対応が可能になる、ネットを使った相談が主流となっている)
- ・不要 34機関  
(メール相談をすでに実施、現状で充分、市内在住者が対象、現状では無理、相談の手段としては運用困難、セキュリティの関係上、高齢者には操作が難しい)

14

### 質問② I T設備を使った相談で起こり得る障害

- ・要件事実を十分把握できない
- ・個人情報流出
- ・災害等の停電で全く機能しなくなる
- ・相談者の個人特定が難しく踏み込んだ対応ができない
- ・やりとりに時間がかかる
- ・3者交渉ができづらい不都合がある
- ・操作ができない
- ・契約書等の確認作業

15

### 質問② I T設備を使うことによる相談者の利便向上

- ・向上する 23機関  
（時間労力費用の負担解消、相談内容の調査に補助的に使用、来所不要になる、遠隔地や体の不自由な人の支援になる、相談の選択肢が増える、若い人や仕事をしている人は相談しやすい、対応の向上に資する、気軽に相談できる、相談の効率化が図られる）
- ・向上しない 11機関  
（ネットができる人限定となる、高齢者はI Tを使用しない、相談者は情報弱者が多い、利用件数が少なく利便性は上がらない）

16



質問②③ I T設備を使って行いたい業務

- ・ S K Y P Eで遠隔地と話す
- ・手話を使った聴覚不自由者に対する支援
- ・ L I N Eを使った自動応答及びメッセージのやり取り
- ・企業検索
- ・テレビ通話
- ・全国的な研修、会議

17

質問②⑦ 民間A D R機関に対する要望

- ・使い勝手がよくなること
- ・事例を紹介してほしい
- ・A D Rについての周知を国レベルでもっとしたらいいいと思う、紛争解決の一つであることが住民に根付くと幅が広がって、地方にいなながらもA D Rを利用する機会が増えていくと思う

18

## 集計結果による考察

19

1. 若年層からの相談が少ないのは  
電話中心の受付体制に起因する  
ものと思われる。

20

2. スマホが中心の生活では、若年層はそもそも電話で相談するという認識がないのではないか。

21

3. 消費者ホットライン（188）は電話をしない消費者はそもそも対象にはならない。

22

4. 消費者センターの平日受付は高齢者中心とならざるを得ない。

23

5. 高齢者以外の相談も増やす必要がある。（「消費者契約法」の趣旨）。

24

6. すべての年齢層において消費者センターが活躍できる場面の構築が必要。

25

I Tを使った相談体制で広域  
の消費者救済活動ができる。  
(ADR調停の認知度向上へ)

26

1. 電話による消費者相談には限界がある。

27

2. スマホを使った相談チャネルの新設。

→時間内はオンライン相談、時間外は相談内容に合った民間ADR機関等の案内。

28

3. LINE等のSNSを活用し24時間365日体制の受付の構築を考える必要がある。

29

4. 今まで消費者センターが、いわゆる「逃していた潜在相談者」に門戸を開くことで真の消費者相談の構築を図ることができる。

30

5. 民間のコールセンターにおける  
チャット相談のA I化はすでに実施さ  
れており、消費者相談においても実現  
されるべきである。

31

6. 特に北海道のような広域にわたる  
地域においては、I T活用のメリット  
が最大限に発揮されると考えられる。

32



7. IT活用による相談体制が整うことで、相談者の年齢層が広がりADRに関する認知度が向上する。

→実際のADR調停の増加につながる可能性。

33

8. 北海道におけるADRに関するIT活用の成功により、今後少子高齢化が進む全国の自治体において、北海道は先進地となると思われる。

34

## I Tを使った遠隔地A D R で考えられる問題点。

35

1. 本人確認（なりすまし防止）
2. 調停会場の確保
3. 調停人の確保とコーディネート
4. ネットの安定性
5. 合意書の作成方法
6. 対話促進型調停の実現性
7. 個人情報と書類の保存

36