

第2回消費生活相談デジタル化アドバイザリーボードの概要

1. 日時：令和3年6月23日（水） 15：30～18：00
2. 場所：WEB開催
3. 出席者：
（委員）庄司座長、垣内座長代理、石井委員、荻原委員、野村委員

（地方自治体）東京都消費生活総合センター、徳島県消費者情報センター
（消費者庁）
片岡審議官、小堀地方協力課長、大平企画官 他
（（独）国民生活センター）
宗林理事、林田理事、川口理事、保木口相談情報部長、
河岡情報管理部長、林情報管理部次長 他
4. 議事
 - ・消費生活相談のデジタル化の進め方等について意見交換

5. 主な意見の要約

○ 改革の方向性について

- ・システムを設計するに当たっては、まず、理念を整理し、消費者の導線（問い合わせから改善まで）に沿って、①入口（消費者とのタッチポイント）、②業務の設計、③出口（データの活用）があり、更に、支える人材、環境、基盤システム、ガバナンスといったふうに考えていくとよいのではないか。
- ・自治事務との関係で、地方自治体の独自性をどう考えるかについては、一定の標準化、統一をする全国の仕組みとして考えた上で、各地域の独自性をどう反映できるかということではないか。また、標準化を進める上では、自治体間の差も考慮して、国が先導し、国民生活センターも入って進めてほしい。
- ・消費者とのタッチポイントについては、今はスマホを使う消費者も多く、自分で解決したいという人も結構いることから、FAQやチャットボットのような方法もある。また、多様な消費者のニーズにあった窓口や相談手段を考えていくことが重要。
- ・業務の設計という点では、業務全体を通してみて（end to end）、消費者（相談者）からみた改善点、相談員からみた改善点を洗い出していくとよい。
- ・業務を支援するシステムの例としては、音声認識による入力、さらにその文章を要約する機能もある。デジタル化により、相談員の作業を楽にして、消費者との対話に集中できるような優れたシステムがあるので検討すべき
- ・現場の相談員の負担、高齢化等があるなかで、今は個人のスキルに頼るところもあるので、デジタル化により補えると大変有意義。
- ・相談員にはストレスもあると思う。例えば、相談員同士がコミュニケーションをとれる、モチベーションを高める仕組みがあるとよいのではないか。

○ P I O - N E T のデータの入力や管理について

- 現場の声としては、P I O - N E T への入力や、検索をする際の手間が省けると作業時間の短縮になる。キーワード入力についても、分厚い紙のマニュアルがあるが、システムで補完すべき。
- 国民生活センターでのデータのチェック、管理に労力がかかっているが、入力時に間違いが起らないようシステムで補うことが考えられないか。機械の方がチェックは得意と思うので、機械ができる環境を作る方がよいと感じた。
- ルールづくりなど、人がやるべきところと、機械が行った方がよいところを決めて、できるところはデジタル化していくべき。
- データの管理や精度の維持にどの程度労力を費やすかは、外部（データを利用する側）の求めとも関係するので、それを視野に入れながら検討すべき。