

第3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7月28日（水）15：00～18：00

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、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

○ 消費生活相談の受付内容の標準化について

- ・消費生活相談とは何かを明確にすることは、相談員側としては説明できる材料があるという点では重要であるし、相談する側も事前に知っていることは重要。
- ・相談をする方が電話することをためらうことのないような配慮が重要であり、他機関の紹介や情報提供が可能な場合は積極的に行うことも重要。そうでなければサービスの低下につながる。
- ・人が行うにせよA Iや音声などのテクノロジーを活用するにせよ、電話を受けたときの最初の振り分けをどう設計するかが大変重要。設計の際には、世代ごと、トラブルの種類ごとに、F A Qを見たり、まず電話をかけたりとパターンが異なると考えられるため、留意が必要。

○ データ入力について

- ・消費生活センターにおいては、入力項目、キーワードの多さなどデータ登録の負荷、確認作業の負荷が大きい。一方、国民生活センターにおいても誤りの修正を日々行っているなど、作業負担が各方面に及んでいる。
- ・将来的には、人によるキーワード付与ではなくA Iによる自動付与が考えられるのではないか。データを蓄積させA Iに学習させていけば、そういったことも可能ではないか。

○ システム基盤について

- ・現在のクローズドな環境を続けるのではなく、クラウドサービスの活用を検討

すべきではないか。安全性の高いクラウドを選定すれば、現在よりも高いセキュリティレベルを期待できる。また、A I等の最新のデジタル技術の活用や、テレワークなどの相談員の多様な働き方にも対応できる。

- ・例えるなら、現在は自宅でたんす預金をしているようなもの。専門機関に預けた方が、安全性が高い。

○ 全体の考え方について

- ・これまでのように目の前の相談者を重視しつつ、加えて、潜在的な相談者やより困っている相談者への対応にも注力し、社会に役立てていくという考え方が大事。
- ・デジタル化により導入される仕組みは、相談員が消費者との対話に集中できるツールであることが必要。変化に対する不安は当然あるので、現場の業務が「こんなにやりやすくなる」ということを分かりやすく伝えることが大事。
- ・現場が大きな改革のイメージを持てるように情報共有していくことが大事。都道府県、市町村から意見を聴いて具体化していくべき。