

第4回消費生活相談デジタル化アドバイザーボードの概要

1. 日時：令和3年8月24日（火）13：00～15：30

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 他

（（独）国民生活センター）

宗林理事、林田理事、川口理事、保木口審議役、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

○ 消費生活相談のデジタル化について

- ・ 消費者行政をよりよくするため、消費者のメリットを最大化するためにデジタル化を行うという本旨から外れないよう、そこはぶれずに進めるべきである。
- ・ デジタル化に当たり、業務のやり方が変わることは大変かもしれないが、将来に向けた投資として、未来のためにいい方向に進んでいきたいと思います。ということではないか。
- ・ 消費者のメリットの最大化といった目的をぶらさずに、一方で消費生活相談の現場にも近づけていくということが重要である。
- ・ 現場の声を聞くことの本質としては、消費生活相談の質を確保できるものにするということにあるのではないか。相談の質を確保しつつ、業務を行うことをどう確約していくかといったことが重要である。
- ・ 相談者の意向や相談内容に応じて、サービスを選択しつつ柔軟に提供できることが求められる。
- ・ デジタル化によって多様な相談員が消費生活相談の担い手となることも期待される。
- ・ 消費生活相談業務を効率的に行うことだけでなく、地域における消費者の見守りや啓発との両立を模索する必要がある。
- ・ Web 相談、ビデオ会議などのデジタルツールを活用する際のセキュリティの確保も必要となる。