

第5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9月22日（水）15：00～17：30

2. 場所：WEB開催

3. 出席者：

（委員） 庄司座長、垣内座長代理、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、太平企画官 他

（（独）国民生活センター）

林田理事、川口理事、保木口審議役、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

○ 消費生活相談業務のデジタル化に向けた試行と改善について

- ・ プロトタイプを作成し、試行を通じて複数の相談現場からの意見を取り入れるということは、現場とともに作り上げるという意識の醸成にもつながり大変有益である。
- ・ 試行に協力いただく消費生活センター等には、あらかじめ DX 後の実務のイメージを分かりやすく伝えて理解していただくこと、現状の制約にとらわれず将来的にどうすればよりよくできるかという観点から、業務の見直しも含めて意見を出していただくことが重要である。
- ・ プロトタイプ環境で使用する PC 画面の見た目など印象に頼った意見にならないよう、試行における評価項目と評価基準の定め方を十分検討する必要がある。

○ 消費生活相談業務のデジタル化について

- ・ IVR（自動音声応答）の音声は、人が読み上げた方が自然で温かみがある一方、随時見直しを行うには機械読み上げの方が柔軟に対応できるため、それぞれの特性を考慮し将来的な対応方法を検討するのがよい。
- ・ 相談においてビデオ会議を活用する際には、顔を映すかどうかなど、相談者と相談員の双方のプライバシーに配慮しつつ、電話対応で得られる情報量（郵送、FAX）を超える視覚的な情報を対応に活かせるよう利用ルールを含めて検討する必要がある。
- ・ Web 相談やオンライン相談といった相談手法の多様化については、全ての消費生活センターにおいて一律に導入することは難しいと想定されるものの、消費者にとってのメリットを考慮し、広域的な連携や役割分担も含めて検討していく必要がある。