

## 第13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4年9月28日（水）10：00～12：00

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、石井委員

（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）

植田審議官、遠山参事官、加藤地方協力課長 他

（（独）国民生活センター）

保木口理事、林田理事、吉田情報管理部長 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

- 1 消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプランの進捗状況について
- 2 消費生活相談サービス 運営標準ガイドラインについて
- 3 外部FAQ検討に関する進捗状況について
- 4 FAQ／内部ナレッジの検討状況について
- 5 RFIの実施状況について

## 5. 主な意見の要約

- 消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプランの進捗状況について
  - ・ 端末の要件などは、自治体側で予算確保や現行システムからの移行作業がある事を踏まえてディスカッションしていくこと。
- 消費生活相談サービス 運営標準ガイドラインについて
  - ・ 消費者が消費生活センターに相談しやすくなるよう、消費生活センターが何をしているのかをもっとアピールをしたり、消費生活相談の具体的な手続きや、どういった事案でどう解決されるのか等、検索サイトから検索をすれば簡単に表示されるようになるのが望ましい。
  - ・ 体制制度の変革にあたっては、相談員のインセンティブの明確化も重要であるが、相談員の成り手不足を解消するために、現役の相談員が相談員になろうと思った動機を調べる等して、ターゲット層を決めてアプローチすることも検討してはどうか。また、キャリアプランの例示あった方が参考になるのではないか。
  - ・ 相談員の業務量と経験によるスキル向上のバランス、分業制によるチームワークの発揮について、円滑に進められるよう検討すること。
- 外部 FAQ 検討に関する進捗状況、FAQ／内部ナレッジの検討状況について
  - ・ SEO (Search Engine Optimization) 対策についても検討すること。また、SNS にシェアしやすくするような考慮もあれば良い。
  - ・ FAQ の掲載期限についても検討すること。FAQ は数が多ければ多いほど良

いわけではないので、検索の利便性の向上のために、取捨選択をすべき。

- FAQ は導入がゴールではなく、改善のサイクルも回すべきであるということも重要なポイントと思われる。システム要件に、FAQ の見直しのしやすさも含まれるべき。
- FAQ の評価について、「この情報は役に立ちましたか」ボタンのように FAQ に利用者による直接的な評価を取得できる仕組みがあると良いのではないか。さらに、「解決できましたか」ボタンを設置しておき、解決しなかった場合は相談フォームや電話相談へ誘導するといったフローに将来的にできればよいと考える。
- FAQ の利用者が何をしたいのかを導くために、どのように検索できるのが利用者にとって最適なのか検討を進めていくこと。
- FAQ を閲覧した上で相談する割合のように、FAQ 閲覧と相談との関係性もモニタリングする必要があるのではないか。

○ RFI の実施状況について

- 為替レートの変動も考慮に入れつつ、第 2 回 RFI に向けて準備を進めること。