

理事長と記者との懇談会（10月11日）理事長発言要旨

広報部広報課

1. 日時：令和5年10月11日（水）13:15～13:29

2. 議事概要

山田昭典理事長より、以下について説明。

（1）AI活用にかかる実証実験について（DX関連）

国民生活センターでは、消費者庁と共同して消費生活相談の見直しに係る検討を進めており、「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2023」を7月に公表した。同じく7月に本件について地方公共団体への説明を行い、現在ご意見・ご質問の集約を行っている。消費生活相談のデジタル化は、「消費生活相談のサービス向上への体制再構築」として「経済財政運営と改革の基本方針2023（骨太の方針2023）」にも盛り込まれており、今後も実現に向け取組を進めていくこととしている。

本アクションプランでうたっている消費生活相談のデジタル化に関して、先進的な取組として、当センターでは、業務へのAIの活用を検討しており、活用に向けた実証実験を開始すべく現在事業者の選定を行っている。

実証実験は、①相談情報の収集に関連するもの、②相談情報の分析に関するもの、の2テーマである。

1つ目のテーマは、相談電話の音声データの自動書き起こしと、書き起こした文字情報をAIを活用して要約するというものである。現在の相談業務においては、相談者から聞き取った情報を相談員が要約してPIO-NETに入力しているが、AIの活用が実用化できれば、相談員の入力に係る時間・労力を削減することができる。

2つ目のテーマはAIを活用した相談情報の検索・抽出である。現在、PIO-NETでは類似のトラブルに関する相談情報がどの程度あるかを検索する際、キーワード等を使って相談情報を検索している。このキーワードは、あらかじめ付与に関するルールを定めただけで、相談員が相談情報の入力時に手作業で付与しているものであるが、これが大きな負担となっていると認識している。そこで、キーワードを用いずに、「〇〇〇〇のような相談はどれくらいありますか」といった自然文の質問をAIに投げかけることで、目的の相談情報群を抽出することができるのか、また、どのような相談が多く寄せられているのかをAIにより抽出できるか、といったことの検証を行う。実用に耐えうる結果が得られれば、キーワードによらない相談情報の検索・抽出が可能となり、インターネットの検索のように簡易に検索することが可能となる。

いずれの実証実験も年度末にかけて行う。検証結果を踏まえ、将来的に新システムに組み込んでいくことを検討したい。システムに組み込むことができれば、PIO-NETの入力に係る相談員の負担を軽減し、あっせんなど人が行うべき業務により多くの労力を充てるこ

とができるようになる。現在、消費者庁とともに進めている消費生活相談のDXで目指すべき方向性に資するものと考えている。

(2) SNSを活用した若者向け情報提供およびYouTube公式チャンネルの開設について

当センターでは、民法における成年年齢の引下げに伴い、若年者の消費者トラブルが増加することを未然に防ぐため、若者が普段利用しているSNSなどを活用して、直接情報を届ける様々な取組を実施してきた。

本年度は、その第1弾として若者にも利用が広がっているTVerにCMの形で啓発動画を流す取組を行った。テーマは「若者に多いSNSをきっかけとする消費者トラブル」であり、30秒の啓発動画を7月21日から8月20日にかけて1か月間配信したところ、延べ16万回視聴され、そのうちの約94%（約15万回）に最後まで視聴していただくことができた。TVer広告は、途中でスキップすることができないため、高い完全視聴率を確保することができ、効果的な啓発ができたと考えている。また、第2弾として、特に若者に人気があるInstagramを活用し、年内に啓発動画を配信する予定である。

このように、動画による啓発が効果的なことから、当センターにおいても9月29日にYouTubeの公式チャンネルを開設した。まずは、ただいま紹介した啓発動画や製品事故などの危害・危険に関して注意喚起する動画を掲載している。今後も、様々な啓発動画を掲載し、コンテンツの拡充を図ってまいりたい。皆さまにおかれても、当センターのYouTube公式チャンネルの周知やチャンネル登録のご協力をお願いしたい。

以 上