

## 第7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11月24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）

保木口理事、林田理事、河岡情報管理部長、林相談情報部長 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

## 5. 主な意見の要約

### ○ 消費生活相談業務のデジタル化について

- ・ 地方自治体が抱く DX に関する懸念や機能的な要望を意見として検討した上で、将来的な仕様を検討すべきである。
- ・ PIO-NET に情報を登録する際の決裁については、登録が遅れる要因の一つとなっており、目的に応じた代替手段も含めて検討・見直しを行う必要がある。
- ・ 相談手段の選択肢を増やして導線を整理することは必要であるが、デジタル的な手段が主流となるかは相談者側のスキルやニーズにもよるところであり、時代の変化とともに徐々に変化することも考えられる。
- ・ 相談手段を多様化するために消費生活相談員に求められるスキルが分かれば、新たな担い手の参画余地も生まれる。
- ・ 電話相談の場合は電話回線の空き状況や待ち時間、メール相談の場合は回答期間の目安を相談者に伝えることが望ましい。
- ・ 消費生活相談員に必要な知識やスキルについて、暗黙知を形式知化し、共有する仕組みが不可欠である。