

第9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1月26日（水） 15：15～18：00

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 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

- ・ 相談対応を必要に応じてエスカレーションできるプロセス、体制を検討するに当たり、エスカレーションの条件設定やエスカレーション後の分析、フィードバックについても併せて検討する必要がある。
- ・ 多くの相談が寄せられ全てを捌ききれない自治体と、相談件数が少なく相談員が経験を積みにくい自治体があり、相互に連携して補い合える形を検討するため、議論を重ねる必要がある。その際、どの地域で受けても同じような対応になる相談と、相談が終わった後に地域での見守りが必要となる相談があることを念頭に、都道府県と市区町村の関係性やそれぞれの役割を検討することが望ましい。
- ・ ポジションごとの職務内容を定めることは相談員のキャリアプラン策定につながり、採用においても有効である。
- ・ 自己解決を促進することで難しい相談ばかりが寄せられるようになるのか、Webフォームなどで引き続き簡易な相談にも対応していくことになるのか、実際に運用する中で相談員の役割分担や対応の比重を調整していく必要がある。
- ・ 相談の全体的な傾向とそれに紐づく相談員向けのナレッジの提供、事例検索など、実際の相談対応において使いやすい仕組みを相談員の声を聞きつつ検討する必要がある。
- ・ 自治体間の連携やテレワークの推進など、場所に制約されない働き方において、インフォーマルなコミュニケーションの取り方や、仕事に関する感想や疑問などの認識の共有等の意識的な工夫も必要となる。

- 現状は個人情報の取扱いと公文書管理について自治体ごとに異なるルールで運用されているが、改正個人情報保護法において自治体共通のルールが施行されることを踏まえ、消費生活相談における個人情報の利用目的の内容や明示方法、保存年限を合わせていく必要がある。