

第11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3月23日（水） 15：15～17：50

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

○ 消費生活相談のデジタル化の進め方等について意見交換

- ・ システムコストの最適化とセキュリティ確保のため、今後はアカウント管理をより適正に行う必要がある。関係省庁等、P I O - N E T のデータを検索・集計利用しているユーザについては、業務上の必要性や利用状況を踏まえつつ、アカウントの種類や発行対象の整理を行うべきである。
- ・ 専用回線・専用端末の制約をなくし、平常時から自治体間で協力・連携を取りやすい仕組みを実現することで、自然災害等発生時にとりうる対応の選択肢を増やすことが期待できる。
- ・ D X 化は息の長いプロジェクトであり、その間に人の入れ替わりも発生する。なぜD X なのか、D X で何を実現しようとしているのかを確実に共有し受け継いでいくため、アクションプランにおいて明文化していく。
- ・ 消費生活相談員の人材確保は非常に大きな課題である。また、将来的には相談員の性別や年齢層がより多様となることが望ましい。