

第12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4月20日（水） 15：15～18：30

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、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、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

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

- ・ アクションプランは、DX後の新たな業務・システム体系への移行、DXの目標達成に向けて実際に行動する関係者全てを対象とした行動計画として策定する。
- ・ DX後の姿が実現可能なものとなるよう、まずは有志の地方公共団体と検討し、様々な意見を聞きながらブラッシュアップしていく。
- ・ 費用対効果を考慮し、可能な限りシステムに合わせて標準的な業務を設計することが望ましい。
- ・ アクションプラン決定後、各アクションを着実に遂行するため、項目ごとに実施責任者を定め、定期的に全体の進捗管理を行う。また、アクションプランの変更についても当初の目的を踏まえて十分に審議を行っていく。
- ・ 将来的に再検討や追加の余地がある課題対応策については、今後の管理、反映プロセスも検討すべき。
- ・ 新たな業務・システム体系に移行した後は、DXのゴール(達成すべき目標)に向けた実施状況の確認の他、継続的な業務改善のヒントを得るためにも、業務データの活用が重要となる。