

第14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12月23日（金） 15：15～17：00

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）

植田審議官、遠山参事官、加藤地方協力課長 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

- 1 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の進捗状況について
- 2 有志地方公共団体意見交換会における主な意見等について
- 3 新システムの端末・回線に関する推奨要件について

5. 主な意見の要約

○ 有志地方公共団体意見交換会における主な意見等について

- ・ 自治体のなかで消費者行政の優先度が低いことは危惧すべき状況である。高齢化が進み、消費者行政の役割は大きくなるはずであり、デジタル化を契機に、様々な人に関心を持ってもらい巻き込んでいけると良い。
- ・ 分業制やエスカレーションにおける相談員と相談者との信頼関係構築については、実現可能であれば相談者側の意見も聞けると良い。
- ・ 相談員の人事制度に関しては、1 on 1の導入などができると良いが、導入にあたっては、マネジメント研修等を設けて話を聞く側（行政職員）のスキルを上げておく必要がある。
- ・ DX後の相談業務においては、一連の相談処理が終わった後に相談者にプロセスと対応に対しアンケートを取ることも検討してほしい。相談員のモチベーションやレベルアップにつながるだけでなく、全体の業務改善にもつながる。評価により、まずは表彰したり、いずれは給与に反映させるなどもできると良い。アンケートは項目や頻度を変えて恒久的に行い、業務改善することが重要である。
- ・ 最終的にリリースのタイミングでは全体の〇%の自治体を巻き込んでいく、といった具体的な目標が必要ではないか。目指すべき姿が浸透するまでに10年、15年かかるということではなく、将来像をしっかりとをもって実行していくこと、数字を持つことで生まれてくる知恵もあると思われる。

○ 新システムの端末・回線に関する推奨要件について

- ・ 2026年の上期にβ版リリース、下期に本番リリースを想定とのことなの

で、その間にユーザーテストをしっかりと実施すること。

- S a a Sを使う場合、メンテナンスのタイミング等こちらでコントロールが出来なくなるため、サービス提供者からヒアリングし、できる限り業務に支障のないところで対応いただくよう、今後要件定義をする際に取り込んだほうが良い。