

第15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5年3月23日（木） 15：15～17：25

2. 場所：WEB開催

3. 出席者：

（委員） 庄司座長、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 新システムの端末・回線に関する推奨要件に関する地方公共団体の主な質問等について
- 3 有志地方公共団体意見交換会のプロトタイプ検証における主な意見等について
- 4 FAQ 実証実験に関する進捗状況について

5. 主な意見の要約

- 新システムの端末・回線に関する推奨要件に関する地方公共団体の主な質問等について
 - ・ 回線、通信は根幹となる部分のため、様々な意見が自治体から出てくる中で、DXの方針として、譲れない点を定め、伝えていくことが重要である。端末回線の調達やセキュリティについて、まず大きな方針を示す必要があるのではないか。
 - ・ クラウド利用について、自治体に正しく理解していただけるよう、LGWANの代替としてインターネット回線を利用することのメリットを伝えるなどの整理が必要。
- 有志地方公共団体意見交換会のプロトタイプ検証における主な意見等について
 - ・ 自治体から寄せられた意見をどのように取り込むかという点について、整理したほうがよい。既成品に合わせて業務を変革する(BPR)という今回のDXの方針を、システム利用者に示す必要がある。次のシステム改修タイミングを示し、それに備えて意見を聞くチャンネルを用意することで円滑に進められるのではないか。
 - ・ 要望が多い機能の改修要望リストと、DXとしてあるべき機能を突き合わせて、両方の考え方を比較し、進めていく方針が良いのではないか。なぜDXをするのかという原点に立ち戻ることを忘れずに推進してほしい。
- FAQ 実証実験に関する進捗状況について

- FAQ の評価を KPI とし、コンテンツの改善を図ることができるとうい。相談員目線の用語ではなく、相談者の使う検索キーワードに合わせた言葉やカテゴリー分けが望ましい。
- 現在急速に進化している生成系 AI による一般向けチャットサービスでは、インターネット上のあらゆるデータを情報源として回答を作成してしまい、必ずしも正解が示されるとは限らない。人の財産や生命に関わるような相談も想定される中で、直ちに実用するのではなく、現時点では、利用の検討にとどめるのが適当と考えられる。
- 今後は、自然語による検索のニーズもでてくる可能性があるので、検索がヒットしやすい工夫をしていくことが望ましい。