

第16回消費生活相談デジタル化アドバイザリーボードの概要

1. 日時：令和5年6月7日（水）10：00～12：00

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 「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2023(案)」について
- 3 「消費生活相談サービス 運営標準ガイドライン」及び「消費生活相談業務に係る標準業務モデル」の修正方針について
- 4 広域化検討テンプレートの作成方針について
- 5 新システムの端末・回線に関する報告について

5. 主な意見の要約

- 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
- 「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2023(案)」について
 - ・ 大規模なプロジェクトであるため、スケジュールは詳細化したうえで進めることが望ましい。
 - ・ 消費者が生成 AI を利用して様々な情報を得るようになることが考えられ、誤った認識が消費者に広がらないよう、消費生活相談センターからの情報の出し方、伝え方を検討した方が良い。短期間で社会が変化しているため、調査のスピードが追い付かず、結果、消費者被害が生じる可能性があるため、速やかに情報をキャッチアップするような工夫が必要。
 - ・ 自治体間の協力体制構築にあたっては、消費生活センターの実態も踏まえ検討を進めること。また、具体的な想定がしやすくなるようなサンプルの提示を検討すること。
- 「消費生活相談サービス 運営標準ガイドライン」及び「消費生活相談業務に係る標準業務モデル」の修正方針について
 - ・ エスカレーション先の相談員のインセンティブやエスカレーション先に案件が集中することのないように、エスカレーションのルールを検討すること。
- 広域化検討テンプレートの作成方針について
 - ・ テンプレートの提示にあたっては、自治体が行う作業のスケジュールの見込

みが立つよう、時期の見通しを示すことが必要である。

○ 新システムの端末・回線に関する報告について

- ・ アクションプランの当初の方針どおり進めることになるため、地方自治体には、丁寧に説明すること。