

第17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11月7日（火）17：30～19：00

2. 場所：WEB開催

3. 出席者：

（委員） 庄司座長、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、澤井理事、桐原理事、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 地方公共団体からの主なご意見・ご質問と対応の方向性について

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の進捗状況について

5. 主な意見の要約

○ 地方公共団体からの主なご意見・ご質問と対応の方向性について

○ 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の進捗状況について

・ 地方公共団体における予算要求やシステム部門との調整に係るスケジュール

ルを十分に踏まえて、新システムに関する情報を提供していく必要がある。

- 地方公共団体からの新システムの仕様に関する情報を早く展開してほしいという意見については、不安を払拭したいというポジティブな意見であると思う。現行の相談業務に従事しながら移行することになるため、十分な研修期間を確保する必要がある。人数の多い 50 代以上の皆様に負担をかけずにシステム移行ができるとよい。また、相談員の多様化が実現すると、デジタルへの期待も変わってくるかもしれない。
- システム刷新と広域連携などの体制の整備の話と同時に並行で進めることで、地方公共団体に戸惑いが生じていると思われる。
- 一般的には、システムの要件定義を行う前に、サービス仕様やオペレーション設計を一定程度行う必要があることから、システム面の準備を先行させ、業務体制面については改めて整理することとするにしても、先に業務の大枠は決める必要がある。
- 消費生活相談業務は自治事務であり、非常時に限らず日常的に広域連携を行うこととなると、協定の締結や仕組みの構築、そのための議会での検討等が必要になる可能性もある。また、都道府県が市町村をまとめる形での広域連携は現行法制下でも実施可能であるとのことだが、法令の解釈上疑問があるので教えてほしい。
- 自治事務であるという前提も理解するが、人手不足や業務過多という課題を放置し続けると弱い地方公共団体から崩れてしまうということも考えなければならない。広域連携の構築に際し、地方公共団体間で協定やルールを定める必要があるとのことであれば、その雛型を国において提供していくことが考えられる。
- 特定の地域に関係なく全国的なトレンドで発生したトラブルについては、ど

こかの市町村で情報を得たのであれば、速やかに連携したほうが、早く未然に防げるというメリットがあるように思う。

- 消費生活ポータルサイトの実装にあたっては、サイト上の導線が重要になる。消費者をはじめとする利用者が欲しい情報にたどりつけるようシンプルな導線にすることが肝要である。
- ポータルサイトの成功は、データを収集し、それを活用したコンテンツの作成・更新等を行うことがポイントとなっている。データに基づいた改善の検討等ができる運用が望まれる。

以上