

消費生活相談デジタル化アドバイザーボード 地方公共団体配信型（第1回）の概要

1. 日時：令和5年12月12日（火）10：00～12：01

2. 場所：中央合同庁舎第4号館1203会議室、オンライン

3. 出席者：

（委員） 庄司座長、垣内委員、荻原委員、野村委員

（オブザーバー）

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、大阪府消費生活センター、熊本県環境生活部県民生活局消費生活課、伊勢崎市消費生活センター、横浜市経済局市民経済労働部消費経済課・消費生活総合センター、大阪市消費者センター、徳島市消費生活センター

（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ご意見・ご質問についての考え方について
- 2 地方公共団体における新システムの利用に係る端末・回線等の整備について
- 3 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. 議事要旨

○座長 開会

○事務局（消費者庁） 本日は、御多用のところ、お集まりいただきまして、ありがとうございます。

消費生活相談のデジタル化については、構想段階から調達・導入段階へと進んでいくこととなります。本会合で今般、システム面の情報提供を進めていくところ、各団体の予算要求作業にも資するようという観点で、オブザーバーとして御参加いただく地方公共団体の皆様から御意見をお聞きするとともに、全地方公共団体の皆様にも傍聴いただけるように配信することいたしました。

また、今回より、これまで御参加いただいていた東京都、徳島県の皆様に加えて、大阪府、熊本県、伊勢崎市、横浜市、大阪市、徳島市の皆様にも新たにオブザーバーとして御参加いただくこととなりました。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

○庄司座長 ありがとうございます。議事に入る前に、今回のアドバイザリーボードのゴールを確認します。

今回のアドバイザリーボードでは、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において、アクションプランを推進し、新たな業務・システム体系へ期間内に着実に移行するため、アクションプランの進捗を本アドバイザリーボードに定期的に報告することとされていたことを踏まえ、その進捗状況を確認するものです。

また、本年7月に消費者庁と国民生活センターが地方公共団体等にアクションプランなどの説明会等を行い、御意見・御質問をお寄せいただきました。今回は、この寄せられた御意見・御質問のうち、主にシステム構成、セキュリティ、調達関係の御意見・御質問に関する考え方、新システムの利用に係る端末・回線等の整備に関する情報について事務局からお示しいただき、実際に御準備いただく地方公共団体のお役に立つ情報提供となるよう議論できればと思います。

事務局（消費者庁、（独）国民生活センター）より説明。

質疑応答

○委員 地方公共団体からの御意見・御質問が 900 件ほどあり、分類は終わっているというお話でしたが、このうち回答はどのくらい進んでいますか。

○事務局（消費者庁） 主な御意見・御質問をカテゴリー分けしました。その上で本日の内容は、システム構成、セキュリティ、調達関係を中心とした御意見・御質問への回答に相当する部分でして、これからの作業の中でこうした回答をカテゴリーごとに進めていきたいと考えています。

○委員 体制面については改めて整理するというお話だったのですが、いつ頃から検討するイメージなのでしょうか。

○オブザーバー 業務体制面については、県を一つの単位として連携していくというところにちょっと違和感があります。今後、具体的にどのような形で検討を進められるのでしょうか。

また、県を一つにという中で、ピラミッドチックに書かれていましたが、やはりそこが自治体に一番違和感が持たれているところではないかと思えます。今回、自治体の実態等をヒアリング等していただいた上で、改めて一から推進していくということをお考えでしょうか。

○事務局（消費者庁） まず、今後の進め方については、業務体制関係は 2023 年度末以降に取組内容や整備時期を改めて具体化できればと考えています。現時点でこういうふうに進めていきたいというところがあるわけではなく、いろいろなお声を頂きながら検討を進めていきたいと考えており、本日の会議も含めて、いろいろな御示唆を頂く中で固めていきたいと思えます。スケジュール感に関しては、次回のアドバイザリーボードの時点かその後か、整った時点からスタートできればと考えています。

もう一点、ピラミッドチックなというところですが、見え方があまりよくないといえますか、ミスリーディングだという御指摘を幾つかの団体からも頂戴しましたので、それを踏まえて改めての整理の中でそういった見え方にならないように整えていきたいと考えています。

○委員 デジタル化の基本的な考え方について、相談者に対する利便性の向上、

あるいは必要な情報へのアクセスの拡大が大前提にあるということ、つまり、それを持続的にきちんと提供していくために、相談対応の質の向上に加えて、地域の機能維持や相談員の方々が力を発揮できる環境が重要と理解しました。

また、基本的な考え方については、システムの具体的な細かい仕様が分かるよりも先に検討していく必要があるかと思いますが、業務の在り方という点では、システムが具体的にどういう動き方をするのかを実際に触ってみて分かることも様々あるかと思いますが。そうしますと、自治体が具体的なイメージを持って業務の在り方を考える上では、受入れテストやβ版の試行が非常に大きな意味を持つのではないかと感じました。ただ、それまで何も検討しないというのではスケジュールとして問題があると思いますので、それ以前にできることと、実際に出来上がりつつあるシステムを見ながら検討できることとの仕分けを考えてスケジュールを検討していく必要があるのかなと感じました。

○事務局（消費者庁） 1点目の基本的な考え方の趣旨については、御指摘のとおりです。相談者の方の利便性やアクセスの向上はまさにアクションプランで大事なところとして打ち出していますので、相談対応の質の向上はその趣旨で目指すものと御理解いただければと思います。こうした対応を可能にするためにも、地域の機能維持、また相談員の方々が十分に力を発揮できる環境づくりがあると思っています。

2点目については、確かに2023年度末以降、初めに概念的なところの整理があるかと思いますが、2025年度、2026年度には実際に受入れテストやβ版の試行といったフェーズに入っていきます。2025年度の終わり頃には、業務研修等も具体的な形で実施することを目指しており、具体の感覚をお持ちいただきながら準備・検討を進めていく部分が一定程度出てくるかと思っていますので、御指摘のように仕分けも行いながら取り組んでいきたいと考えています。

○オブザーバー ウェブ相談については、行政機関が書面で回答するものとして、責任を持った文面によることが求められているため、極めて多大な時間

を要する上、メール相談の回答だけで消費者被害の救済につながることはほとんどありません。そういった観点から効果的な手法と言うことはなかなか難しいと考えており、ほとんどの地方公共団体において、ウェブ相談の実施はかなり難しいかなと思っています。

2点目は、操作研修の関係です。システムが大きく変わるということで、操作研修の期間を含めて十分に持っていただきますことと、稼働後についても、ヘルプデスクの充実等お願いしたいと思っています。

3点目、自治体からの協力体制について、本来、都市間の協力は、他都市の相談電話を取るのではなく、例えば同種や同一事業者による消費者被害の救済を連携して行うというようなことであると考えています。人材不足や業務量の増大により小規模市町村で相談体制を維持し得なくなる懸念は理解するところですが、地方自治法が定める地方自治制度の枠組みを超えて、政令市を含む全ての市町村を包含した協力体制はあってはならないと考えています。デジタル化により新たに構築されるシステムがその範囲内で運用されるようお願いしたいと考えています。

○事務局（消費者庁） 1点目で頂きましたウェブ相談、メール相談について、メール相談をやっている自治体も着実に増えてきている状況かと思いますが、メールの中で解決までいくのはなかなか難しいという点は、実際そうなのだと思います。そうした中でも、一つのチャンネルとして設けるという取組に一定の意味合いもあると思いますので、御指摘も踏まえながら具体の設計を進めていければと思っています。

2点目、操作研修についても御指摘のとおりでして、2026年度には、β版の試行ということで、相談支援システムを実際に触っていただきながら試していただけるようにできればと考えています。その前出し・先出しという意味でも、2025年度の終わり頃から業務研修を御提供できないか検討していますので、そうした中で習熟の期間をお取りいただいて、実際の業務を円滑に移行していただけるようにできればと思っています。ヘルプデスクのお話も頂きましたので、こういった形で御支援できるかということで考えてまいります。

○オブザーバー 新システムでは現行 PIO-NET と比べてできないことや変わるところがあるのだと思いますが、例えばどんなところがどう変わるのか具体的にお示しいただけたらと思います。例えば相談情報のフリーワード検索は維持されるのでしょうか。

○事務局（(独) 国民生活センター） 現在の PIO-NET の機能と全く同じといったことは申し上げられないのですが、一定のフリーワードの検索はできるようになると思います。新システムの機能については、次回お答えできるところから徐々にお答えしていきたいと考えています。

○オブザーバー メール相談や予約相談については、必要とする自治体、必要としない自治体、それぞれのお考えはあるかと思しますので、ぜひ選択制にさせていただきたいということと、どのようなイメージで機能を設定される御予定なのか、今、何かお考えがありましたら伺いたいということが1点目です。

また、新システムのアカウントの付与の方針については、都道府県や市町村は認識しておりませんので、どのようにしていかれるのかを国からはつきりとお示しする機会が必要かと思えます。PIO-NET を入れていない小さい町や村が相互乗り入れ方式で広域連携しているところにも導入をお願いしたく、御検討をよろしく申し上げます。

○事務局（(独) 国民生活センター） 1点目についてシステム上の機能選択をどのような設計にしていくかについては、今日のところは具体的に申し上げられませんので、改めて今後お示ししたいと思います。

○事務局（消費者庁） 2点目のアカウントの付与についてはこれから具体化することになりますが、御指摘の点も踏まえながら考え方をまとめていきますので、追って御案内させていただければと思います。

○委員 既存データの移行方法や何年分の過去データが移行対象になるのかについては、いつ頃決まるのでしょうか。どこまでの過去データを新しい BI ツールで分析、閲覧できるのか、分析の方法についても教えていただければと思います。

また、在宅勤務に関し、端末を持って帰る想定だと仮想化が必要になるかと思うのですが、仮想環境で SaaS を使うのかという点について教えていただけますか。

○事務局（(独) 国民生活センター） データの移行については、本日は具体的な御説明はできませんので、追ってお示ししたいと思います。分析ツールの件については、現在、PIO-NET は過去 10 年分を検索対象としていますので、現時点では同じようにと考えています。ここも新システムが決まってくる中で、きちんとお知らせいたします。

仮想化については、在宅での御利用や端末を外に持ち出すというお話ですと、仮想化が前提になることは御指摘のとおりかと思えます。基本的には、手で操作する端末と仮想デスクトップとの間で、スピーカーやマイク等のオーディオデバイスが正しく接続されている環境であれば、新システムでも問題なく使えると考えています。一部、テレフォニーのシステムでは若干音声品質に影響を受ける可能性があるという話もございますが、基本的には使用はできるものと考えています。

○委員 エンドポイントセキュリティについて、新しいシステムを利用する端末は、例えば USB を使えなくするというのも一つの選択肢になるかと思っています。例えばキーボードやマウス、ディスプレイはブルートゥースが使える環境がよいかと思いますが、いかがでしょうか。

○事務局（(独) 国民生活センター） 御指摘のとおり、USB 経由での感染も一つリスクとしてございます。USB の利用をなくす方法については、やり方はいろいろあるかと思えます。

○委員 参考までに、コールセンターではおそらく USB は一般的には接続不可としています。何かしらのルールは設けたほうがよいかと思いました。

○委員 「消費者トラブル FAQ」については、非常に意義のある試みではないかと思っています。特に、トラブルのステージを意識して Q と A を整理されているというのは有効な対応なのではないかと思っています。質問ですが、実際にアクセスされた時間帯が、例えば電話等では対応できない深夜の時間帯

が多かったといったことはあるのでしょうか。また、FAQ のアクセス数などからどんなトラブルが起きているのかという状況が浮かび上がってくるということですが、電話相談における分布や傾向と FAQ での傾向の比較や分析はされていますでしょうか。

○事務局（（独）国民生活センター） 時間帯については、大枠ですが、お昼の時間帯が多いです。ただ、例えばアンケートなどは、朝の時間帯や夜の6時、7時以降の割と深夜に近い時間帯でも寄せられており、こうした時間帯でも役に立ったという回答も頂いています。曜日で見ますと、土日は若干少なくなはなるものの、一定数の閲覧を頂いていますので、こういったところでもやはり情報提供はできているのかなと思っています。

それから、窓口の相談と厳密にはまだ比較していませんが、FAQ のほうは、肌感覚としては先ほども申しあげました架空請求や詐欺的なものが多いという感じを受けており、そういった点は窓口の相談とは少し差が出てくるかと思っています。やはり FAQ が狙ったところのアクセスが多くなっていると感じています。

○委員 今の FAQ のところは重要になってくるかと思うのですが、この FAQ をつくるトリガー、何をもってつくるのかというのは今の段階で何かルールがあるのでしょうか。

○事務局（（独）国民生活センター） 本番に向けたきちんとした運用ルールはこれから定めていきますが、リリース当初は、全体の相談傾向を見ながら、ボリュームの多いところ、それから、先ほど申しあげました情報提供によって自己解決が可能なもの、例えば架空請求とか詐欺的なものといったところを中心に FAQ を作成しています。また、国民生活センターから注意喚起等をしているものについては、注意喚起と併せて FAQ を用意するということもしています。それから、やはりいろんな情報が日々入ってくる中で、これは情報提供することによって未然防止できるのではないかといった事例がアンテナに引っかかったら、まずは FAQ を用意するという動きもしています。

○オブザーバー これから各自治体は、来年度の予算要求に向けて、IT 担当の部署や財政当局に相談や要求をしていくこととなりますが、逆に消費生活担当に対していろいろな質問がされる可能性がありますので、今後も、情報提供していただくだけでなく、御相談や問合せができる窓口を設けていただけたらと思います。

○事務局（消費者庁） 御指摘のとおり、これからまさに要求作業が始まっていられることと思いますので、お問合せなどにも対応できるように整えていきたいと思っています。

○オブザーバー 消費生活相談は、コールセンター等の業務とも、寄り添い相談ともちょっと違うものだと思います。そういう特徴を踏まえ、地方公共団体が行う消費者行政、消費生活相談をよりスムーズにするための DX だと認識していますので、それを前提としたシステム、自治体が選択できるシステムにしていただきたいと思っていますし、またそれを実際に実施していくための行政組織を御検討いただきたいです。そこは私ども地方も一緒になって考えていきたいと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

○座長 ありがとうございます。一緒になって考えていきたいと思います。本当に大事なポイントかと思っています。

○事務局（消費者庁） どうもありがとうございます。同じような思いを持ってやっていきたいと思っていますので、引き続き、よろしく願いいたします。

○座長 閉会

以上