

令和7年度 国民生活センター 企業向けセミナー
＜企業のリスク管理を考える(2回目)＞
AIと消費者対応業務を考える
～対応業務からナレッジ収集、分析業務などへの利活用とリスク～

令和7年7月
独立行政法人国民生活センター

1. 趣 旨
消費者問題は時代と共に変化し、特に新型コロナウイルス以後は、働き方や購買行動などにおいてデジタル化が進むなど、生活様式が大きく変化しました。また、企業においては、社会的に有用で安全な商品・サービスを開発・提供し、消費者の満足と信頼を獲得しなければ、事業活動の継続はできなくなっています。
そこで、消費者志向経営に取り組む企業の方々向けに、今後の活動の一助になることを目的に、各分野の第一線で活躍されている専門家や有識者等を招聘し研修会を開催いたします。
第2回は、近時、国内外で導入・利活用の検討がされている「A I」をテーマにセミナーを実施します。
なお、本研修は、①会場での集合研修、②リアルタイム配信、③オンデマンド配信、の3種の方法で実施します。
2. テーマ
AIと消費者対応業務を考える
～対応業務からナレッジ収集、分析業務などへの利活用とリスク～

企業活動においてA Iを導入あるいは検討する企業は増えつつあります。国においても先日「人工知能関連技術の研究開発及び活用の推進に関する法律」が成立しました。今回、消費者対応ならびにその周辺業務にA Iを導入することにフォーカスを当て、導入にあたって、知っておきたい法的観点を学びます。また、A Iを導入している企業からA I導入のプロセスなどA Iをどのように業務に活用しているか、の実例についてをお話いただき、活用にあたっての問題点を把握した上で、導入にかかるポイントを学びます。
3. 対 象
本講座に関心のあるすべての企業、団体職員
特に、消費者対応部門やA I導入を担当する方々。
4. 日 時
①集合研修、②リアルタイム配信（同時開催）
令和7年9月12日（金）開講時間 13:00 から閉講時間 17:30 まで
③オンデマンド配信（上記、録画したものを後日30日間配信）
令和7年10月20日（月）～令和7年11月18日（火）
5. 予定人員
①集合研修 50名、②リアルタイム配信 50名、③オンデマンド配信 120名

6. 場 所 ① 集合研修：独立行政法人国民生活センター東京事務所 2階大会議室
(東京都港区高輪 3-13-22) 別紙参照。
②リアルタイム配信、③オンデマンド配信
(ご自身のパソコン・タブレット・スマートフォンで受講)
7. 後 援 公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)
8. 問合せ先 独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課
担当：吉澤、渡部
責任者：教育研修部長 加藤 玲子
〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22
TEL:03-3443-6207 FAX:03-3443-6201

9. カキュラム ※ 講師の都合等により講義順等を変更する場合があります。

12:30-13:00	受付、参加者確認・音声確認
13:00-13:10	開講・オリエンテーション
13:10-14:40	【講義】AI導入にあたって押さえておきたい法的リスクと最新の法制度の動向 様々な業務でAIの活用が期待されているものの、AIの利活用については著作権や知的財産権の侵害、個人情報、AIの開発・学習に際して等の法的リスクやコストも指摘されています。消費者対応周辺領域へのAI利用においてもこのような法的理解は欠かせない知識となります。 本講座では、AIを導入するにあたって押さえておきたい基礎知識として、消費者等への権利・利益侵害が発生した場合に事業者が負う責任などの法的な留意点と最新の法制度の動向について、内閣府「AI制度研究会」や「AI事業者ガイドライン検討会」の構成員でもある講師に解説いただきます。 西村あさひ法律事務所・外国法共同事業 弁護士 福岡 真之介
14:50-15:35 15:35-16:20	【報告】AI導入の取り組み事例の紹介～活用する際の留意点～ AI導入が想定される業務には、様々な直接の消費者とのやりとり以外にも、対応者など従業員の知識の補足のためのナレッジシステムや苦情・相談などを分析するツールとして導入するなど幅広い業務への活用も想定されます。 本講義では、AI導入のプロセスや、リスクを回避するための留意点などについて、AIを導入された企業から実例を学びます。 企業が抱える課題を解決するための留意点などについても紹介いただきます。 株式会社ベルシステム24 株式会社ベネッセコーポレーション
16:30-17:30	【報告】ACAP研究所報告「対応者は人かAIか？お客様対応の新たな段階」より～企業の最新事例と課題 顧客対応に関する研究を行っているACAP研究所が2024年より研究テ-

	マにA Iを追加し 2025 年 4 月に報告書を発表しました。本講座では、最近の各企業の顧客対応に対するA I 導入の動向ならびに、実際に消費者対応にA Iを導入した企業の先進的取り組みとともに、A Iを導入するだけでは解決しないこと、人が対応すべき重要課題は何かなど、研究内容をご発表いただきます。 公益社団法人 消費者関連専門家会議 A C A P 研究所 主任研究員・グローバル・メディア情報研究会リーダー 中野 則行
17:30	【閉講】 ※閉講後、集合研修会場では受講者相互の名刺交換等の時間を設けます。

10. 受講方法

(1) 申込方法

国民生活センターホームページ掲載の申込フォームよりお申込みください。

〈URL〉 <https://www.kokusen.go.jp/seminar/info.html>

研修申込受付システムに関するお問合せは、ヘルプデスク（受託事業者：株式会社インソース）までお願いいたします。

ヘルプデスク電話番号：03-6902-1331

※受付時間 9：30～17：30（土日祝日、年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く）

※講座内容に関するお問合せは、「8. 問合せ先」までお願いいたします。

11. 受講料等

(1) 受講料

①集合研修：10,000 円（税込）

②リアルタイム配信：10,000 円（税込）

③オンデマンド配信：10,000 円（税込）

他に旅費、宿泊費、食費、配信に係るインターネット通信料等は受講者負担。

(2) 支払方法

受講料のお支払いは、原則銀行振込でお願いいたします。下述のスケジュール表の振込期限までに指定の口座にお振込みください。請求書は、研修申込受付システムからダウンロードしてください。なお、恐縮ですが振込手数料はご負担願います。

※振込期限までに支払いが出来ない場合、受付システム申込画面の備考欄にご記入ください。

振込先：

横浜銀行 刈野辺（ふちのべ）支店 普通 NO. 0376772

口座名義：独立行政法人国民生活センター トクココミュニケーションセンター

(3) 申込内容の変更・キャンセル

1. 申込内容変更・キャンセルは可能な限り、下述のスケジュール表の受付期間内までに申込システム上の「申込内容確認・変更」画面で手続きをしてください。

2. 受付期間後の内容変更は研修開講日の前日の営業日まではヘルプデスク

までお電話にてご連絡ください。

電話番号 03-6902-1331 受付時間 9:30～17:30（土日祝日を除く）

3. 受付期間後のキャンセルは教育研修部教務課にご連絡ください。キャンセル期限以降のお申し出の場合、受講料は全額お支払いいただきますのでご了承ください。

4. 研修開講日当日は、教育研修部教務課までお電話にてご連絡ください。

電話番号 03-3443-6207 受付時間 9:30～12:00 13:00～18:15

（土日祝日、年末年始（12月29日～1月3日）を除く）

※お電話にてご連絡いただく際には本講座の研修 ID（集合研修 E-04、リアルタイム配信 E-05、オンデマンド配信 E-06）をお伝えください。

12. 受講決定の通知

お申込みを受け付けましたら、入力いただいたメールアドレス宛に申込完了メールをもって受講決定となりますので、内容をご確認ください。

13. その他

（1）リアルタイム配信について

- ・WEB 会議サービス（Zoom）を用いてオンライン配信を行います。

（研修前の接続テストまでに視聴するパソコンに当該ソフトをインストールしていただく必要があります。）

- ・機材（パソコン、WEB カメラ及び WEB マイク）をご準備ください。

- ・受講方法等については「国民生活センター研修・講座 リアルタイム配信ポータルサイト（以下、「ポータルサイト」）」においてご案内いたします。

- ・受講者には研修の実施1週間前（9月5日（金））目途に、ポータルサイトへのログイン情報を委託事業者（テクノブロード株式会社）よりメールにてお知らせします。

メールアドレスドメイン「support@r-kenshu.kokusen.go.jp」を受信できるよう予め設定しておいてください。

- ・動作環境は次のとおりです。

OS: Windows 10、Windows 11、iOS 11、Android 5 以上

ブラウザ: Microsoft Edge、Firefox、Google Chrome（SSL 暗号化対応ブラウザ）

- ・ポータルサイトへの登録や資料発送は申込時の登録情報をもとに行いますので、特にメールアドレスはお間違いのないようご注意ください。

- ・研修前に WEB 会議サービスへの接続テストを行っていただく予定です（9月8日（月）、9月9日（火）頃を想定）。

- ・研修当日は、開講前の音声テストに必ずご参加ください。

※本研修の受講者管理及び運営等業務を外部委託いたします。WEB 会議サービスへの招待、参加者確認等のため、研修申込担当者のメールアドレス、受講者氏名、所属等を受託事業者（テクノブロード株式会社）に提供します。

（2）オンデマンド配信について

- ・受講者には配信開始1週間前（10月10日（金））に、オンデマンド配信視聴サイト URL、アカウント（ユーザ ID、パスワード）を委託事業者（テ

クノブロード株式会社)よりメールでお知らせします。メールアドレスドメイン「o-kenshu.kokusen.go.jp」を受信できるよう予め設定しておいてください。なお、レジュメはオンデマンド配信視聴サイトからダウンロード、印刷をお願いします(印刷した資料の郵送、配布はございません。私的利用目的のコピーや転載等は固くお断りします。研修終了後も取り扱いにはご注意ください。)

- ・アカウント発行等は申込時の登録情報をもとに行いますので、受講者名、メールアドレス等はお間違いないようご注意ください。

- ・使用環境は、パソコン:Windows10, 11 かつ最新バージョンの Google Chrome、Firefox、Microsoft Edge、モバイル:Android OS 13 以降かつ最新版の Chrome、iOS 16 以降の Safari を予定しています。お使いの PC、モバイル端末等の環境によっては、受講できない可能性がございます。あらかじめご了承ください。

※本研修の受講者管理及び配信等業務を外委託する予定です。アカウント発行や受講者確認等のため、受講者氏名・所属・メールアドレスを受託事業者(テクノブロード株式会社)に提供します。

(3) 受講に当たっては以下の点にご留意ください。

- ・機材・媒体を問わず、録音、録画及び配信等、これに準じる行為は固く禁止します。
- ・ネット回線のトラブル等で受講できない可能性があります。オンデマンド配信などの代替措置をとることはできませんのでご了承ください。
- ・申込人数より多い人数での聴講は禁止します。

14. 講座を中止する場合の連絡について

諸般の事情により講座を中止することを決定した場合には、申込時にご記入のメールアドレス宛に、速やかにご連絡をいたしますのでご確認ください。

15. 講座内容・入金等についてのお問合せ先

独立行政法人国民生活センター教育研修部教務課(担当:吉澤、渡部)

〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22

電話:03-3443-6207 FAX:03-3443-6201

(受付時間:平日午前9時30分~午後6時 ※土日祝日を除く)

■スケジュール表

	開講日 ・期間	申込受付期間 ※最終日は16 時頃まで	振込期限	キャンセルについて		その他申込 内容等に変 更がある場 合
				キャンセル締切日 ※右記「キャンセル料の発生」以 降は全額キャンセル料がかかり ますのでご注意ください。	キャンセル料 の発生	
集合研修	9月12日(金)	7月22日(火) ～ 8月29日(金)	9月11日(木)	9月11日(木) ※8月29日(金)までは申込 サイト上より可 ※9月1日(月)以降はヘル プデスクへ電話	9月11日(木) 17:30	【申込受付 期間内】 申込サイト 上より可
リアルタイム配信	9月12日(金)	7月22日(火) ～ 8月29日(金)	9月4日(木)	9月11日(木) ※8月29日(金)までは申込 サイト上より可 ※9月1日(月)以降は教育 研修部まで電話	9月4日(木) 18:15	【開講日前 日まで】 ヘルプデス クへ電話
オンデマ ンド配信	10月20日(月) ～ 11月18日(火)	7月22日(火) ～ 10月3日(金)	10月9日(木)	10月17日(金) ※10月3日(金)までは申込 サイト上より可 ※10月6日(月)以降は教 育研修部まで電話	10月9日(木) 18:15	【研修当日】 教育研修部 まで電話

集合研修会場

〒108-8602 東京都港区高輪 3-13-22

JR・京浜急行 品川駅高輪口（西口）から徒歩 5 分

