

第1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3年5月28日（金）15：00～18：00

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）

伊藤長官、片岡審議官、小堀地方協力課長、大平企画官 他

（（独）国民生活センター）

山田理事長、宗林理事、林田理事、川口理事、保木口相談情報部長、
河岡情報管理部長、林情報管理部次長 他

4. 議事

（1）開会

- ・伊藤消費者庁長官挨拶
- ・座長、座長代理選任
- ・庄司座長挨拶

（2）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

（3）閉会

- ・山田国民生活センター理事長挨拶

5. 主な意見の要約

○ DXの目的

- ・デジタル・トランスフォーメーションは、利用者、消費者、住民は当然として、仕事に関わっている方々の仕事を楽にする、高度化することも大事
- ・人口が減っていく中で、人ができることは人に、人でなくてもできるものは機械にやってもらって、レベルアップすることもDXの本質

○ 進め方・課題整理

- ・課題が広範と思われるので、ステークホルダーごとに課題を整理したり、消費者向けの入り口、そのあとの業務設計図、あとはナレッジ系、教育面などに整理したりするのも有効
- ・課題が煩雑で、短期的な対処療法をしても、DXの目的（消費者被害の防止）は達成困難。あるべき論からスタートして、再設計してみるのも一つの考え
- ・現場の状況は、自治体で様々なので、現場の意見を踏まえる必要

○ 個別論点

① 相談現場

- ・相談情報のデータ入力の手間を改善できるかが重要
- ・相談員が相談しながら検索するのを円滑にできることが重要
- ・検索や文字起こし、文章の要約にAIの利用ができれば便利

② データの利活用

- ・データベースとしての検索機能が弱いように見えるので検討するのも有効
- ・個人情報の取扱いは今後詳細を検討すべき

③ 相談員の教育・研修

- ・相談現場の教育・研修にはリモートも有効で、効率的