

第8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12月22日（水） 15：15～18：00

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）

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）

保木口理事、林田理事、川口理事、河岡情報管理部長、
林相談情報部長 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

5. 主な意見の要約

○ 消費生活相談業務のデジタル化について

- 多数の相談を処理する場合、予約制よりも先着順で電話対応した方が効率が良い面もあるが、日中に電話がつながるまでかけ続けられない相談者がいることにも配慮し、予約制やWEBフォームなどの選択肢をあわせて提示するのがよいのではないかと。
- 受付手段を選択する際に、相談の緊急性や相談者の都合、回答を得るまでに要する期間の違いなどを考慮できるよう、案内の仕方や受付時の前捌きについて検討する必要がある。
- 入力負荷の軽減については引き続き検討しつつ、新たな消費者被害を含めて消費者政策に活用するための基礎データの充実についても、トレードオフの関係ではあるが十分に検討する必要がある。
- 紙のマニュアルからシステム上のナレッジへと移行が進むようにするには、ナレッジに対する相談員からのフィードバックを得ることや、ナレッジの棚卸を行うことも必要である。
- 個人情報の取得範囲、利用目的、閲覧権限などについては、今後具体的な検討、調整が必要である。
- 画面構成の検討に当たっては、相談員が業務上意識する必要がある数値やモチベーション向上につながるような数値が何か（例：被害回復額、受電率、相談件数等）というのにも考慮すべきである。