

第10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4年2月22日（火） 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、河岡情報管理部長 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

5. 主な意見の要約

○ 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

- ・ 標準業務モデルは標準的な業務の手順、プロセスを定めるものであると同時に、消費生活相談員への教育も目的としたものであり、相談員にとっての分かりやすさや運用のしやすさを考慮して、文書体系や構成の検討を行うべきである。
- ・ 消費生活相談における個人情報の取扱いについて、改正個人情報保護法を踏まえた取扱基準の検討を行う必要がある。
- ・ アクションプランは消費生活相談業務の DX において目指す理想的な将来像を示した上で、国と地方が行うべき具体的なアクションを記載したものと