

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2回）の概要

1. 日時：令和6年3月29日（金） 13：00～14：53

2. 場所：中央合同庁舎第4号館共用第3特別会議室、オンライン

3. 出席者：

（委員） 庄司座長、垣内委員、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）

澤井理事、吉田情報管理部長、林相談情報部長 他

4. 議事

- 1 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
- 2 地方公共団体からのご意見・ご質問への考え方について

5. 議事要旨

○座長 開会

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、まず、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ことです。

2つ目、昨年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等の説明会などを行い、意見、質問をお寄せいただきました。そのうち、今回は、主に新システムを前提とした業務フロー関係の意見、質問への考え方を事務局から示してもらい、地方公共団体の皆様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

○オブザーバー 自治体が端末・回線の予算要求をするに当たっては、それぞれの自治体における情報システム管理部門との協議の中で問題の洗い出しを行った上で判断することになります。本日の説明だけではセキュリティ上の通信の許可範囲などの判断を行うための情報が不足しているため、詳細な情報を共有いただきたいと思います。

○オブザーバー 新システムの導入に当たって結構な規模の予算が必要だという話も聞いています。新システムを活用するのは自治体のため、自治体の様々な実情を聞く場を別途設けるようお願いします。

○事務局（（独）国民生活センター） セキュリティ上の通信の許可範囲などの判断を行うための情報に関しては、自治体の皆様のお声も聞きながら、どういった情報をお伝えできるかも含めて検討します。

○事務局（消費者庁）

また、回線敷設に関する予算が必要という点については、地方消費者行政

強化交付金でご支援できる部分もありますので補足します。

○座長 意見を聞く場は必要だと思いますが、この場もそういう場だと思っています。なるべく具体的にこういう情報・条件が要ということをお出しくださればと思います。

○オブザーバー 地方消費者行政強化交付金の対象にセキュリティ対策費用が含まれていませんが、支援措置がないとすると、セキュリティがぜい弱なところはあっても仕方がないという理解でしょうか。全国の市町村を含めて、全てのところに影響するのではないかと心配しています。

○事務局（消費者庁） 消費生活相談は自治事務ということで、地方交付税措置がされているところですので、自治体で自主財源を確保いただいた上での安定的な取組と国の支援を適切に組み合わせていくことが必要です。

その上で、セキュリティが大事だという点は御指摘のとおりだと思っています。ただ、交付金というものの枠組みを超えて経常経費に措置して差し上げることは難しく、一方で、回線の敷設に係る費用、必要な周辺機器を整備するための費用は対象になるところです。

現状からセキュリティや通信量をどの程度追加で確保いただく必要があるのかについては、自治体ごとで異なると認識しており、そういった個別の事情については御相談しながら、現場がうまく回るように進めていければと思っています。

○座長 セキュリティは当然必要であるが、交付金の考え方をまげて出すことも難しいということを前提として知恵を絞っていく必要があります。また、自治体によって事情も大きく異なると考えられますので、それぞれのシステム構成や費用がどれぐらいかかっているか等のケーススタディを進める必要もあるのではないのでしょうか。

○オブザーバー 当日相談ダイヤルにかかってきた電話の振り分けにおいて、郵便番号の入力ミス等で居住都道府県が特定できない場合に、他の都道府県が電話を受けることになる仕組みについて、自治事務との関係はどうなっているのでしょうか。電話がつながってお話は聞くとしても、あっせんまでは難しいからかけ直してくださいということになるとクレームにつながる可能性が高いため望ましくないと考えています。

○オブザーバー 「050」から始まる全国統一の当日相談ダイヤルにかけられた電話は、テレフォニーシステムを導入しているか否かに関わらず全ての自治体につながることを考えているのでしょうか。自治体の意見も聞いていただければと思います。

○座長 そもそも郵便番号で振り分けるのがいいのでしょうか。地方などで一回振り分けてから都道府県を選ぶ等、工夫ができると思っています。自治事務との関係も重要な質問であり、そこも踏まえより良い方法のご検討をお願いします。

○事務局（消費者庁） 「消費者ホットライン 188」と同様に、全国統一の当日相談ダイヤルの番号にかけただけであれば、居住自治体のセンターにつながるというのが基本的な発想です。この番号にかけるとこのセンターにはつながらないし、こちらのセンターにはつながるといような状態は、消費者の利便性という観点からはよく考える必要があるかとは思っています。相談現場の負担軽減や消費者の通話料といった観点から、テレフォニーシステムの番号になるべく誘導できたほうがいだろうというのが前提としてありますが、携帯電話で郵便番号判定ができなかった場合の現状の振り分け案が、現場に対して負担感が大きく、デメリットがメリットを上回るのではないかという印象なのだと思いますので、なるべくデメリットの部分を極小化していく方向で振り分けの運用ルールを検討していきたいと思っています。

○オブザーバー ありがとうございます。自治体への説明等でも詳しいお話をお願いします。

○オブザーバー 「188」のほかにテレフォニーシステムの番号が始まるということで、2つの番号を周知していくということになると消費者が使いにくいと思いますがどういった経緯で2本立てにするのか教えてください。

また、自治体によっては自動音声応答を既に使っていますが、新システムでは自動音声応答による振り分け機能は導入されないのでしょうか。

○事務局（消費者庁） 1点目に関して、前提として、「消費者ホットライン 188」は3桁で覚えやすいため、高齢者の方等を主な対象として引き続き必要であると現時点では考えていることから、廃止する方向で検討しているわけ

ではありません。

その上で、新しい番号を併存させる理由ですが、先ほどの電話のつながりやすさに加えて、「188」の料金体系に比べ、テレフォニーシステムの番号は相対的に通話料金上メリットがあると考えられるからです。「050」番号を覚えてくださいということではなく、御自身で調べて統一 Web サイトにたどり着く方は、「電話をかける」という表示をタップして発信していただければ、通話料金上メリットがある番号を利用できるという、そういった相談者の違いによって2つの電話番号を併用するほうがよいのではないかと考えているという趣旨です。

○事務局（（独）国民生活センター） 2点目について、現状の自動音声応答についてはこれまでも導入自治体の皆様からの情報提供を大変参考にしております。具体的な機能については、今後整理していきます。

○オブザーバー 自動音声応答での割振りについては要望します。

○オブザーバー 全体として、より消費生活相談の性質・実態を踏まえたものに近づいていると感じており、短期間での尽力に感謝します。

Web 相談は、電話で助言するのとは大きく異なり、行政機関が書面で返すような適正な表現が求められることから多大な時間を要するため、真に消費者トラブルの早期解決を図るものになっていないと感じる一方で、一度 Web 相談を開始するとやめることも難しい点は懸念を共有します。

また、全てのセンターにとって都合のいいシステムの構築は難しいわけではありますが、システムの構築に当たっては、実務担当者も出られる説明会など自治体にとって分かりやすく丁寧な対応をお願いします。

○事務局（（独）国民生活センター） いただいたご意見も踏まえ、自治体の皆様に説明会を実施する際は丁寧に説明できるようこれからも検討を進めてまいります。

○オブザーバー メール相談について、先ほどもお話がありましたように大分労力がかかります。他方で1回きりの回答ということで運用しますと、相談者からのメール相談の情報が不足することが懸念されますが、様々な分析等をする際に電話相談と同じように扱うのでしょうか。

○事務局（（独）国民生活センター） メール相談の情報も大切な相談の1件に

なりますので、電話相談と併せてデータが取れるように入力をする方向で考えています。なお、情報をどう生かしていくのかは併せて検討していければと考えております。

○オブザーバー　今回は新しい情報が多かったので考える時間を少しく下さい。やはり、自治体の意見を聞く場を設けてほしいと思います。

○事務局（（独）国民生活センター）　今回は昨年7月の説明会で御質問等が多かったところに絞って情報提供しているため、質問・疑問がまだおありになると思います。説明会でまた御意見を承りたいと思いますし、今日既に幾つか御要望等も聞いていますので、検討して、答えられるようにしていきたいと思っています。

○委員　アドバイザリーボードそのものは、初めの頃から数えますと20回近く検討を重ねてきているかと思います。そうした中で、現状の消費生活相談にどのような問題、課題があって、その解決のために現在考えられる手段としてどのようなものがあるのかということを様々な角度から検討を進めて現在に至っているということかと思いますが、ともすると、細部に色々と問題がありますので、全体像が見失われる傾向にある懸念も少し持ちました。

今後も意見交換等を進められると思うのですが、新たに提案されている仕組みが、どういう考え方に基づいて、どういうメリットがあるものとして想定されているのかといった基本的な視点を改めて確認することも重要なかと思いました。

○座長　細かい議論をしながらも、原点を確認しながらやっていくというのも非常に大事だと思います。

懸念があればどんどん言ってもらい、どんどんキャッチボールをしたほうが、より多く議論ができると思いますので、御懸念あること、気になることは、自治体の皆さんはどんどんお出しください。それから、消費者庁、国センも、1個に絞るのではなくて、だんだんと見えてきたものがあればどんどん出していくということで情報共有を密にしていければと思います。

○委員　これから実際に具体的な詳細説明に入っていくときに、自動音声応答の件もそうですし、メール対応もそうですし、自治体ごとにこれまで行ってきた業務等を照らし合わせるときにいろいろな課題が見えてくるかと思

いますので、座長もおっしゃったように、今のうちにしっかりお出してください。ただ、何のためにという軸だけは必ず拠り所として戻った上で、本当の課題をどう潰していけるのかというところで意見を挙げていただきながら解決していけたらいいなと思います。

新システムの運用自体も、そして消費者のためにどうするのかという議論も、皆さん、お知恵を出しながら最終ゴールを目指していくというところだと思っていますので、引き続きよろしくお願いいたします。ありがとうございます。

○座長 閉会

以上