

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3回）の概要

1. 日時：令和6年6月14日（金）10：00～12：02

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、尾嶋委員、垣内委員、川口委員

（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、横浜市経済局市民経済労働部消費経済課・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、林情報管理部長 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

5. 議事要旨

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 「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 2023」等において、都道府県単位での広域連携といった体制に関わる構想があったが、これに対する現在の考え方について示してほしいです。
- 事務局（消費者庁） まずは新システムにしっかりと移行できるように環境を整えていくことが目下の最重要課題と考えています。体制に関する構想段階の絵をそのまま動かすことは考えておりません。システム面の準備に目途をつけてから、業務関係については引き続き検討していきたいと思えます。
- オブザーバー テレフォニーシステムの導入対象となる地方公共団体の考え方について教えていただきたいです。
- 事務局（消費者庁） 地域の消費者行政の機能維持・充実に向けて先行モデルのような形で支援できればと考えており、その際のテレフォニーシステムも含めた新システム活用の取組などを全国各地に広げていくことをイメージしています。
- オブザーバー 特にαモデルの地方公共団体において自治体情報セキュリティクラウドを用いて新システムを利用することについて、総務省やデジタル庁が了承しているのかを文書で示していただきたいです。
- 委員 総務省とデジタル庁の担当者にオブザーバーとして本アドバイザリーボードに参加してもらうなど、両省庁の考え方が地方公共団体に伝わるように工夫をしていただきたいと思えます。
また、必要な御準備についての情報が全地方公共団体に行き届いているか、フォローアップをしていただければと思えます。

○オブザーバー 相談業務を民間事業者に委託している地方公共団体においては、新システムの利用に向けて同じような課題を持っていると思われますので、情報交換の場を設けることを検討していただきたいです。

○オブザーバー 新システムの接続に係る経費の見積もりや、テレフォニーシステムの導入対象とならなかった場合に用意すべき環境等についても、情報提供をいただきたいです。

○委員 相談員の方々の不安も大きいので、新システム及び業務に関する地方公共団体向け説明会に相談員も参加いただけるように御配慮いただけるとよいのではないのでしょうか。また、一般消費者の方への情報提供も、今後、できる範囲で進めていただければと思います。

○委員 AI を活用した業務負担の軽減の実証事業に関し、相談員側のお話しの仕方等でAIがより活用しやすくなるようなテクニックが必要になってくると思いますが、うまく活用できれば相談情報の入力にかかる時間を削減することが可能だと思います。

○委員 AI に関しては技術の変化が激しいので、もう少し先に改めて実証事業を行ってみるとより便利になっているかもしれません。また、AI のような新しい技術については、常に同じ結果が出ることが必ずしもコントロールできないという要素もありますが、長い目で見ると役に立つものですので、そういった特性も理解した上で活用していただければと思います。

○委員 少し場面が違いますが、例えば外国語で相談をされたい方の対応に AI での翻訳ツールを使うなど、相談員の方の負担軽減と共に、利用者、相談者側のアクセスを更に拡大するという目的で新しい技術を使うことも今後はあり得るかと思いますので、機会があればそういったところについても御検討いただけるとよいと思います。

○委員 新システムでは画面や操作、業務が大きく変わることでありますので、

システムリリース前の研修は非常に重要だと考えています。研修関係のスケジュール等についても、今後、具体化をしていただければと思います。

以上