

消費生活相談デジタル化アドバイザーボード

(第21回)の概要

1. 日時：令和6年10月4日（金） 13：30～14：29
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、野村委員
（消費者庁）
尾原審議官、赤井地方協力課長 他
（（独）国民生活センター）
澤井理事、桐原理事、林情報管理部長 他
4. 議事
 - 1 LGWANを活用した新システム接続（経過措置）の実現方法について

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

○委員 機能が十全に使える状況になるのが最終段階として構成されると理解したのですが、LGWAN を活用した経過措置の続く期間というのでしょうか、いつ頃には最終的な姿に到達しようということになっているのかについて、検討状況を補足いただけますでしょうか。

○事務局（消費者庁） 現時点ですと、明確に何年何月までとかというのは我々もはっきり整理できないというのが現状です。

1つは、国全体のインターネットシステムへの移行という基本的な方針は示されていますので、インターネットへの移行がこういった分野で進んでいくかといったことが大きなポイントになるのではないかと考えています。また、先行してインターネット接続している自治体もあると思いますので、ほかの自治体さんも先行自治体の状況を見ながらいろいろ考えられると思います。そういった先行されている自治体で無事に円滑に移行していくという事例が蓄積されて、さらには共有をしていかなければいけないと考えております。そういったものを進めながら、技術の進歩等も見ながら総合的に考えていきたいと考えています。

○委員 この間、かなり大きな方向転換ということですが、県によっては、市町村にこういう情報が流れているのかなと疑問に思うところもあります。最終的には相談員まで届くようにしていただきたいと思います。

今の PIO-NET を導入しているところは、消センの要件を備えたセンターだと思いますが、この LGWAN の導入によって、今 PIO-NET を導入していない小規模な自治体も LGWAN で利用できるという理解でよろしいでしょうか。

○事務局（消費者庁） 1点目の御意見に関して、9月13日に都道府県に説明会を行って、一報という形で、今こういう方針で検討していますという

ことをお伝えさせていただいた次第です。その時には、市町村にもお話しくださいというふうにお伝えしておりましたけれども、直接には市町村にはお話ができておりませんでした。いろいろな質問もいただいておりますので、FAQとしてしっかり整理して、10月8日に全地方公共団体向けの説明会を開催して、市町村の皆様にご丁寧に御説明する予定です。その際には、この情報が現場の方々にもしっかりと届くようにということで我々のほうからお話していきたいと考えています。

2点目の御質問に関して、今のPIO-NETは消センの要件を満たしていないところでも配備されているところがあると理解しております、引き続き、今、アカウントを持っていらっしゃる方には新システムが利用できるような方向で検討しております。

○事務局（(独)国民生活センター） 2023年度末時点で、PIO-NETを使っているセンターに対してそれぞれアカウントを付与させていただくという形になります。

新しくPIO-NETを使いたいという自治体も出てきますし、あるいは使うのをやめたいというところも出てくるのですけれども、それはその都度対応させていただくという形になります。LGWANで接続する方法を導入しますので、その自治体がLGWANにつながるという状況であれば、新システムを使うことは技術的に可能となります。

○委員 経過措置については、現在、自治体さんへの説明中というステータスでよろしいでしょうか。また、経過措置で接続すると言ったときに、LGWAN側も準備が要るのでしょうか。

○事務局（消費者庁） 1点目は、消費者庁としてはそういう方針でいくということをお自治体に御説明している段階です。自治体の皆様と意見交換をする中で、これで安心になった、無事にPIO-NETを2026年10月も使える、移行できるのではないかと受け止めを持っていただいているというのが比較的多いと理解しています。ただ、自治体の接続環境なども多様ですので、我々としても支援業者さんと国民生活センターと消費者庁が一体になって、自治体にご丁寧にアプローチしていかないといけないと思っ

います。

○事務局（(独) 国民生活センター） 2点目は、準備が必要でして、一定の期間がかかると考えてございます。ただ、自治体向けには、当然、β版の利用開始には間に合わせられるように仕組みをつくっていきたいと考えています。

○委員 準備が要るといのはもったもだと思うので、予算措置や実行など、ITベンダーさんに御協力いただいたり、J-LISさんにいろいろとやってもらったりといった方法もあると思います。いろいろと急ピッチで進められているところもあると思うのですが、代案を頼りに移行する自治体さんが増えるということであれば、しっかり御準備いただきたいと思います。

○委員 おおむね今のところ、この際PIO-NETから抜けるしかないという懸念が薄まっているという状況だと理解しましたので、それは大変よかったですのではないかと思います。

進め方について方針の変更が若干あったということですがけれども、システムの実施自体については、従来想定されている工程表のスケジュールにそれほどずれは生じないという理解でよろしいのか、念のために確認させていただければと思います。

○事務局（消費者庁） 御指摘のとおり、基本的に大きく変わらないと認識しております。まず、2026年10月に新システムに移行する。テレフォニーシステムは一部自治体からの先行実施になりますけれども、それ以外の主な機能については2026年10月から導入されることになります。CRMのほうでいろいろなナレッジ、入力容易化、などの新しい機能はそれなりにあるのではないかと思いますので、そういった新機能の効果もしっかり見定めていきたいと考えています。テレフォニーも段階的・試行的に導入し、その後どう拡張できるのかは慎重に考えていきたいと考えています。

○委員 長官の会見で御発言があった4つの方式とはどのようなものでしょうか。LGWAN接続と、インターネット接続とのデータ活用等の違いはあるのでしょうか。

○事務局（消費者庁） 1つ目の御質問ですが、長官が4つと申し上げたのは、1つは、セキュリティをちゃんと管理してインターネット経由で接続いただくのが我々が基本とする方針です。2つ目は、今回提示した、LGWAN 経由で接続いただく経過措置がございます。3つ目は、相談業務を委託されている場合、それぞれの委託先で関係を整理していただく必要がございます。最後は、かなり限定的なケースだとは思いますが、例外的に何らかの理由で職員と同じような環境を相談員に提供することができない自治体とか、若干限定的なケースだとは思いますが、本庁舎から離れたところに窓口があるとか、そういったところも場合によっては想定しておかないといけないのではないかと考えています。

○事務局（(独) 国民生活センター） 2つ目の御質問ですが、同じシステムにつながり形になりますので、LGWAN のほうは一部制限をつけさせていただく機能はありますけれども、基本的には同じように利用できるということで御理解いただければと思います。

○座長 御意見というか、反発というか、非常に大きい状況でしたので、うまく落ち着けそうな解決策を見つけて調整していただいたなと思いますが、20回この議論をしてきたということもあって、ああ、変えるのだという思いもあります。

今回のモデルであれば、自治体さんからの受入れはよさそうだとしたことではたけれども、デジタル庁さんや総務省さんとの調整・確認の状況はいかがでしょうか。

それから、スケジュールに大きな影響はないということだったのですが、DX という観点で、当初描いていた絵から現実に合わせて変わってきているところもあると思います。当初の志である DX として、これを機に組織体制とか考え方とか変えるのだというところについては、どのようにお考えでしょうか。

○事務局（消費者庁） 1つ目、デジタル庁さんや総務省さんとの調整ですが、今、並行的に話はさせていただいておまして、引き続きアドバイスをいただきながら進めていきたいと考えております。

2つ目、御指摘のとおりでして、スケジュールが変わらないというのは、正確には PIO-NET の移行スケジュールは変わらないけれども、当初の車の両輪としていた DX、組織改革は、当初描いていたものより相当遅れざるを得ないというのが実情です。ただ、繰り返しになりますが、方向性は変わっていないと理解しております。これから人口減少が加速化していく中で、また自治体が見える行政資源などもかなりの制約が見込まれる中で、消費生活相談や地方消費者行政を効率化していく必要があるのではないかと。そのためにデジタル技術を使ってやっていかなければいけない。国と地方、県と市町村の役割分担や、市町村ごとの広域連携などをしっかりと整理していかなければいけないと考えていますので、まずは PIO-NET 移行を無事にさせた後に、そちらの議論にも本格的に取り組んでいきたいと思っています。

地方消費者行政は、それぞれとても多様ですので、同じ県でも、市町村との役割分担が異なっていたり、いろいろな歴史的経緯があったりして、1つの基準に合わせるのがなかなか難しいです。その中で、今後は徹底的に自治体に出向いてこの新しい PIO-NET への移行を無事にさせるとともに、その先のあるべき論についても議論できるように、自治体の皆さんと顔の見える関係をまずは構築した上で、そういうあるべき論に入っていきたいと考えております。

○座長 オンラインには、小まめにできるとか、紙で伝えているものを動画にすることによって信頼関係が持てるか、そういういいところもあるので、対面も非対面も駆使していただければと思います。

繰り返しになりますが、DX というのはシステムを導入することではないとよく言います。組織文化を変えることとか、体制を変えること、それによって大幅に効率がよくなるとか、より高いレベルの仕事ができるようになるということだと思いますので、ものすごく大変なことです。大変なことなのですけれども、必要なことでもありますので、熱量を失わずに引き続き続けていただければと思います。その意味で、経過措置が無期限に聞こえてしまっているところが心配です。そう言わざるを得ない状況ではあるのですが、そしてまた、期限を切ってしまうことによって

それありきなのかとなってしまうところがあるのですが、こういうシステムを導入して、それをまた次に更改・更新するサイクルがありますから、もうワンサイクルの間には終わるぐらいの何となくの決意を共有できたらと思います。

○事務局（消費者庁） 熱量を失わずにという点、むしろ熱量を上げて取り組んでいきたいと思います。

以上