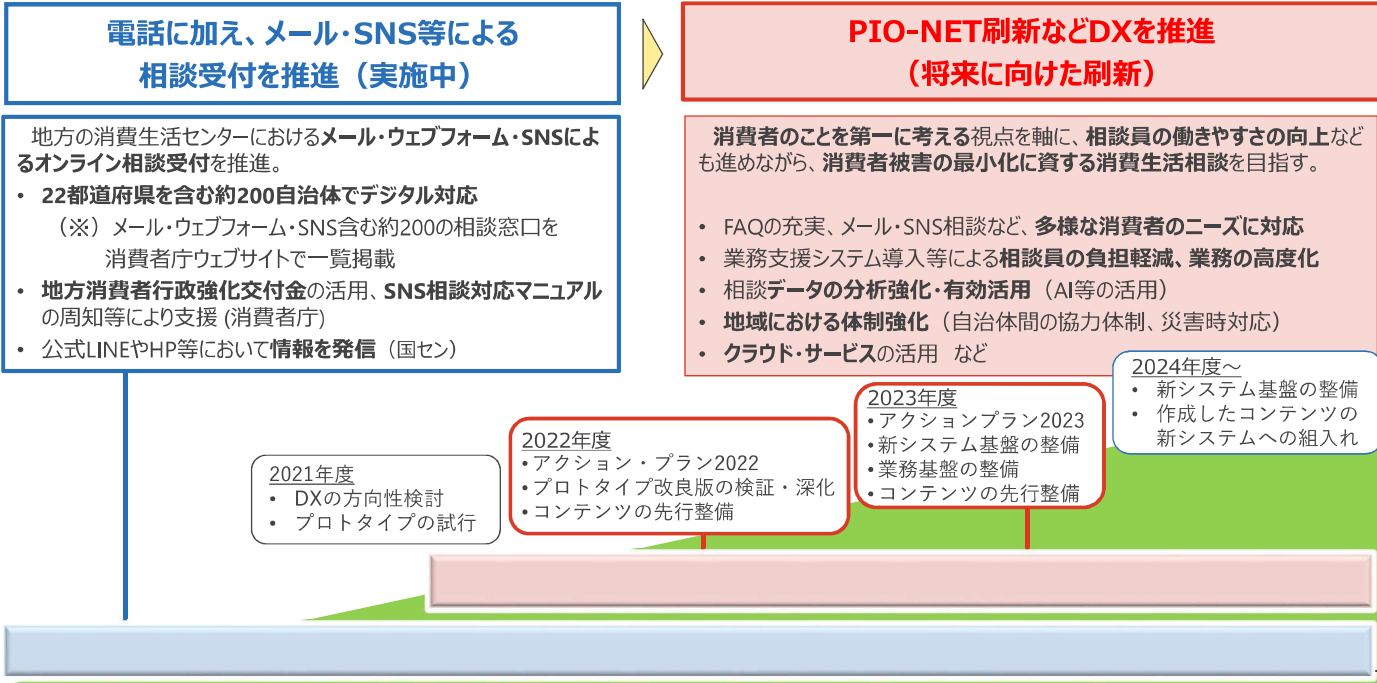


消費者庁地方協力課
令和5年11月6日「消費者行政ブロック会議」及び
「ブロック別消費生活センター所長会議」合同会議資料抜粋



消費生活相談のデジタルトランスフォーメーション (DX) の方向性



➤ DXを通じて、消費生活相談をはじめとする地方消費者行政の質の向上とともに、人材確保、小規模自治体地域のサービス維持など、**地域の課題解決**に貢献。

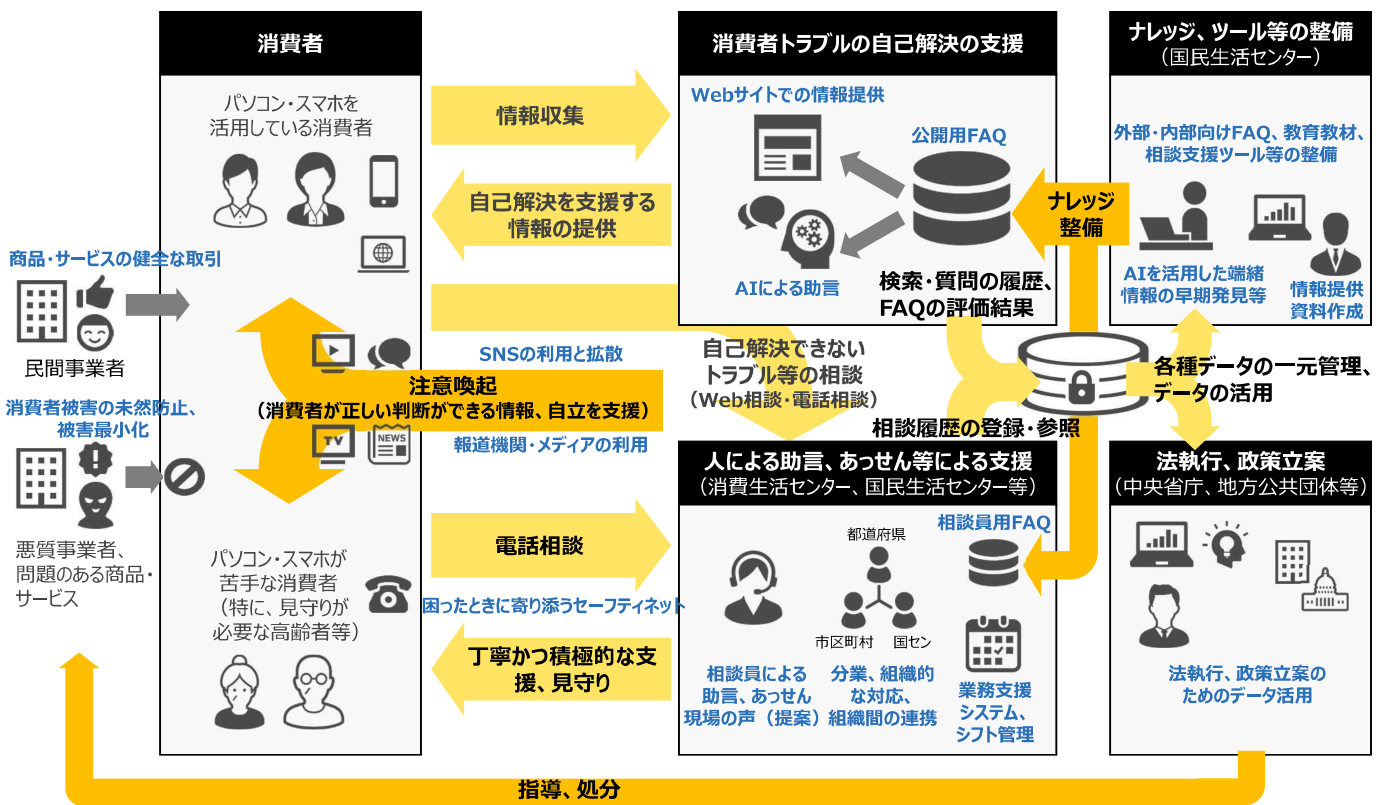
DX後のサービス全体俯瞰図

健全な経済社会活動の下支え

対象者ごとの適切なサービスの提供

人でしかできないことへの集中

データの整備と有効活用



19

消費生活相談のデジタル化の取組状況

「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」(2023年7月)



1. DX後のサービス・業務イメージ (1) 消費者の利便性向上

	①消費者向けFAQ (自己解決支援)	②相談手法のマルチチャネル化
現状	<p>解決方法をWebで調べても見つからない。消費者庁、国民生活センター、各自治体のホームページに注意喚起があるが、どれを見ればよいかわからない</p> <p>解決方法が載っているサイトはどれだろう？</p>	<p>メール相談を実施している自治体は拡大途上。相談件数の多い自治体では、電話が混雑している</p> <p>メール相談は受け付けてないの!? 日中は仕事で電話できないよ～</p> <p>早く相談したいのに ず～っと話中でつながらない…</p>
DX後	<p>ポータルサイトにFAQを掲載し、消費者の自己解決を支援。2023年4月より、先行的な実証実験として、「消費者トラブルFAQサイト」を国民生活センターにて開設</p> <p>困ったときはこのサイトを見よう!</p>	<p>ポータルサイトに全国共通のWebフォームを整備し、メール相談や、相談の予約の受付を実施 (消費者庁・国民生活センターで検討中)</p> <p>電話を何度もかけなおさなくてもつながった!</p>

※2021・22年度のプロトタイプ(新システムお試し版)等を踏まえたイメージ

1. DX後のサービス・業務イメージ

(2) 相談業務の支援

※このほか、音声認識によるデータ入力の負荷軽減や、テレワークが可能なシステムを検討中

現状	<p>③ナレッジ（相談員向けFAQ）の整備</p> <p>相談処理の情報収集にあたり、紙のマニュアルや研修資料、PIO-NET等から必要な情報を自分で探し出す必要がある</p> <p>紙の資料とPC画面を行ったり来たり…</p>	現状	<p>④相談データの利活用</p> <p>PIO-NETの検索・集計機能では、相談員の通話時間や応答率を分析することはできない。相談件数の増減を調べるにも、検索のコツ(経験)が必要</p> <p>通話時間が相談件数に影響していないか？</p> <p>話中で取れなかった相談電話は何件？</p>
	<p>DX後</p> <p>相談の大まかな内容を入力すると、ナレッジ（相談員向けFAQ）が自動で表示。相談員の負担が軽減され、相談対応の質が向上</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Q.迷惑メールを止める方法はありませんか？</p> <p>A.迷惑メールへの一般的な対処方法は…</p> <ul style="list-style-type: none"> ①差出人アドレスを… ②キャリアやプロバイダの… …………… </div> <p>ぴったりのナレッジが自動で表示された！</p>		<p>DX後</p> <p>相談件数だけでなく、処理状況、通話時間や時間帯・曜日別の応答率などが分析可能になり、業務状況を可視化。相談件数の増減や内訳は、視覚的に分かりやすい</p> <p>月曜日の午前中は応答率が下がっているから電話業務に集中させよう！</p>

※2021・22年度のプロトタイプ（新システムお試し版）等を踏まえたイメージ

2. 消費生活相談DX・ロードマップ

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度～
電話に加え、メール・SNS等による相談受付の推進	<p>地方消費者行政強化交付金の活用、SNS相談対応マニュアルの周知等により、地方の消費生活センターのメール・SNS等による相談を支援（消費者庁）</p>			
PIO-NET刷新などDX推進	<p>【DXの方向性検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談現場の課題の洗い出し 有識者による「アドバイザーボード」の議論（2021/5-） 中間的とりまとめ(2021/9) <p>【プロトタイプの試行】（2021/12-2022/3）</p> <ul style="list-style-type: none"> 主に相談員向けの入力画面や入力項目などを検証（国民生活センターと8自治体で試行） プロトタイプは民間コールセンター等で使用される業務支援システムを活用 	<p>【「アクションプラン2022」(2022/6)】</p> <p>DXが目指す将来像と作業の進め方を提示。全国の地方自治体と共有。</p> <p>【プロトタイプ改良版の検証・深化】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談業務の流れを踏まえた業務全体の検証と深化（国民生活センターと14自治体で試行） プロトタイプ改良版の活用 中小自治体の支援も含めた運営体制の検証 <p>【コンテンツの先行整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者向けFAQの拡充・強化 AI等による相談データの解析手法の開発（事案の早期発見など） 相談員向けオンラインマニュアルの整備 	<p>【「アクションプラン2023」(2023/7)】</p> <p>アクションプラン2022をブラッシュアップ。ガイドラインや標準業務モデルと併せて、全国の地方自治体と共有。</p> <p>【新システム基盤の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談支援総合システム調達準備 消費生活ポータルサイト <p>【業務基盤の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員・職員に対する研修体系の検討 自治体間の協力・連携など地方自治体の体制整備 <p>【コンテンツの先行整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者向けFAQサイト試行版の公開 <p>【コンテンツの先行整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> AI等による相談データの検索手法に関する実証実験 <p>【コンテンツの先行整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員向けオンラインマニュアルの整備 	<p>ブラッシュ・アップ</p> <p>【新システム基盤の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談支援総合システム設計開発 相談支援システム 相談分析・情報提供システム <p>ブラッシュ・アップ</p> <p>ブラッシュ・アップ</p> <p>新システムへの組入を検証</p> <p>新システムへの組入</p>

「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2022-2023」より

現状分析

- 消費者トラブルとは関係のない相談が寄せられる
- 相談対応に参考となる資料がバラバラで探しにくい
- あらゆる相談に対応しなければならず、自己研鑽が欠かせない
- 相談情報の入力負担が大きい
- 専用端末がインターネットに接続できない
- 専用端末、固定電話でしか相談対応できないので職場に行かないといけない
- 相談情報の入力に、きめ細かいルールがあり、負担感がある

- 相談員の担い手、成り手がおらず、困っている
- 相談員が入力した相談情報を確認し、決裁するのが大変
- 個人情報の取扱いを慎重にしないとけない
- 予算を確保しないとけない
- 併任・兼務で、職員の体制が不十分などところもある



- 相談で、どのようなサービスが受けられるのか、わかりにくい
- 相談受付時間中に相談する時間が確保できない
- 特に都市部は電話がつながりにくい
- メール、SNSなどのデジタルチャネルに対応していない
- 解決方法をwebで調べたが見つからない

- 消費生活センターごとに業務方法にばらつきがあり、全ての要望を聞くのは難しい
- 消費者庁や報道機関などから正確なデータの提供を求められる
- 入力された相談情報のデータ補正に負担感がある
- データ利活用などの教育・訓練に時間を割けない

- 相談の最近の傾向を迅速に把握できない
- 政策の裏付けとなる相談情報の正確なデータがほしい
- 法執行の裏付けとなる相談内容の詳細な情報がほしい
- 検索・集計がわかりにくく、使いこなせない
- 検索・集計の習熟機会が乏しい

関係者ごとに視点の異なる課題が記載できないほど存在し、複雑に絡み合っている

DXを進めるに当たって

- ✓ 機械でもできることは機械にやってもらい、人の業務の負担軽減や高度化（人がやるべきことにより注力）を図る
- ✓ 現状を前提としてスタートせずに、将来像から現実に照らしてサービス・業務を再構築する