

消費者委員会本会議（第375回）
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会本会議（第375回） 議事次第

1. 日時 令和4年6月24日（金） 15時00分～16時21分
2. 場所 消費者委員会会議室及びテレビ会議
3. 出席者

（委員）

【会議室】 後藤委員長、生駒委員、黒木委員、清水委員、星野委員

【テレビ会議】 青木委員、飯島委員、受田委員長代理、大石委員、木村委員

（説明者）

消費者庁小堀地方協力課長

（事務局）

加納事務局長、渡部審議官、太田参事官

4. 議事

(1)開 会

(2)消費生活相談のデジタル化について（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）

(3)閉 会

《1. 開会》

○後藤委員長 本日は、お忙しいところお集まりいただき、ありがとうございます。ただいまから、第375回「消費者委員会本会議」を開催いたします。

本日は、生駒委員、黒木委員、清水委員、星野委員、私が会議室にて出席、受田委員長代理、青木委員、飯島委員、大石委員、木村委員が、テレビ会議システムにて御出席です。

開催に当たり、会議の進め方等について、事務局より説明をお願いいたします。

○太田参事官 本日もどうぞよろしくをお願いいたします。

配付資料は議事次第に記載のとおりです。もし、お手元の資料に不足等ございましたら、事務局までお申し出くださいますようお願いいたします。

以上でございます。

《2. 消費生活相談のデジタル化について（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）》

○後藤委員長 本日は、消費生活相談のデジタル化について御審議いただきます。

デジタル化の進展や、新型コロナウイルスの感染拡大など、社会の変化に伴い、消費生活相談の在り方についても変化が求められています。

消費者庁、国民生活センターが設置した消費生活相談デジタル化アドバイザリーボードの中間取りまとめについては、昨年12月2日の本会議で御報告いただいたところです。

このたび、消費生活相談等の目指す将来像と作業の進め方を示した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を公表されたと伺っております。その内容について、消費者庁から御説明をいただきたいと思っております。

本日は、御説明者として消費者庁地方協力課、小堀課長に御出席いただいております。本日は、ありがとうございます。

それでは、20分程度で御説明をお願いいたします。

○消費者庁小堀地方協力課長 消費者庁の地方協力課長、小堀でございます。よろしく御願いたします。着席で説明をさせていただきます。

お手元に資料が2つございますけれども、今、委員長から御紹介いただきましたように、デジタルトランスフォーメーションのアクションプランということで、先週、公表をさせていただきました。

まずは、資料の1番という1枚紙のほうで、このデジタルトランスフォーメーションの方向性というところを御紹介させていただければと思います。

アクションプラン自体は、目指す将来像と、それに向けた作業の進め方と、御紹介いただきましたが、その、まず、将来像といいますか、方向性を、まずは御紹介させていただければと思います。

上のほうに箱が4つございます。これが大きなデザインとして、4つぐらいのポイントにまとめてございます。

一番左、これが一番大事と言えれば大事なのですが、まず、消費者に使いやすい相談であろうということで、消費者に使いやすくというのを掲げてございます。

そこに2つほどポツが書いてありますが、一つは、FAQですとか、ウェブサイトの充実ということで、自己解決を支援していくという方向性が一つでございます。

こういったウェブサイトなどを充実することで、昼夜を問わずといいますか、夜でも、スマホで調べたいときに、情報にアクセスできるような、そういったものが一つでございます。

それと、相談手法の多様化ということで、電話が中心の消費生活相談でございますけれども、メールですとか、ウェブフォーム、SNSなども交えまして、できるだけ電話が苦手な方というのも、若い方などにはいらっしゃると思いますので、そういった方も含めて幅広い方に対応できるような体制にしていきたいというところが一つでございます。

消費者向けのサービスデザインが一つでございますが、それを支えるといいますか、バックヤードのほう、それもしっかりと作っていかなくてはいけないということで、2つ目の箱が、相談現場の機能強化ということで、これは、今のPIO-NETシステムの刷新というのが大きなところになりますけれども、そこに2つポツでありますのは、相談支援のシステムということで、例示として、音声入力ですとか、マニュアルが自動で画面に表示されるとか、そういったものを書いてございますが、今のPIO-NET自体は、基本的にはデータベースということでございますが、それをもう少し相談業務のサポートになるようなシステムですとか、今のいろいろ入力の負担ですとか、そういったことも言われておりますので、そういったものの解消というのを狙っていきたいということでございます。

それと、人が行うべき業務に集中とございますのは、そういった、今、申し上げたような点で、相談業務というのは、効率化すれば、見守りですとか啓発ですとか、地域に根差した丁寧な取組、そういったところに、もう少し力を割くというか、人が行うべきところに力を割くことができるのではないかというようなことを目指して考えております。

それと3つ目が、データの活用で施策を強化ということで、AIによるデータ解析強化というのが例示で書いてございます。AIに限った話ではございませんけれども、やはり相談データというものを使っていきたいというところで、これが消費者向けの、先ほど申し上げたようなFAQにつながっていったりだとか、相談員の方々のナレッジ、そういったものにつながっていったりだとか、もちろん政策立案の機関ということで、消費者庁を始めとする施策に結び付けていき、データを起点とした政策強化というのを柱にしたいというのが3つ目でございます。

それと、4つ目は必ずしもデジタルというそのものではないのですけれども、デジタルを契機にしたり、活用したりしながら、地域における体制強化を図っていけないかというものでございます。

例えば、自治体間の連携の深化ということで、デジタルでつながることによって、今でも、小さな自治体などを中心に、広域連携ですとか、そういったものを推進してございますが、そこにデジタルというものを加えると、より、そういったものが深められるのではないかと考えてございます。

特に小さい自治体の機能、サービスの維持ですとか強化、あるいは自治体間でインバランスといいますか、片方ではなかなか、実は相談があまりこなくて経験が積めないところが悩みなのだというセンターもあれば、片方ではもう電話が鳴りっ放しで、とても大変だといったような、そういったインバランスみたいなのも、実は聞いているところですので、そういったものも将来的にはいろいろ考えていって、より効率的といいますか、そういった体制を作っていくかと思っています。

あとはBCP対策もちらっと書いてありますが、これは、もうコロナなんかも含めてということになってきょうかと思えます。

それと、相談員の方の場所を選ばない多様な働き方ということで、相談員の方の担い手不足というのも一つ課題として、既に出ているところでございますが、そういったものに、例えばテレワーク、これは御自宅でやるというのは、もしかしたらまだハードルが高いかもしれませんが、例えば家の近所の公的な施設ですとか、あるいは遠隔相談みたいなのを例えば、都市部にいる相談員が、地方部の相談を受け付けることができるのではないかとか、そういった、少し今よりももう少し発想を広げていって、やはり相談員の方も、とにかくセンターに来て電話を受けなくては仕事ができないというだけではなくて、多様な働き方に、将来的にはつなげていけないか、こういったことを考えているところでございます。

このように、一番は、まず消費者の皆さんと向かい合うところのサービスを改善することでありますが、その背後にある業務のところ、そういったところも含めて考えていきたいと思っています。

そのために、下に書いてございますけれども、今後いろいろ細かいところを検討していくに当たって、やはりシステム自体、これは今、専用回線とか専用端末でやっていますが、これをクラウドサービスに切り替えていくということで、先ほど申し上げました、相談の支援の機能、民間で使われているようなものが使えるとか、あとは場所を問わない、働き方にも使えるのではないかとか、そういったことが一つ考えていくべきところだろうと。

また、当然人材ですとか、この辺は、必ずしもデジタルそのものというわけではありませんが、こういったものを機に相談員の方のキャリアアップといいますか、今ですと、どちらかという、皆さん1人で全部を対応して、皆さん同じように対応しているという感じでありましてけれども、例えば、分業とか、組織で対応とかも、この際、いろいろ考えていくと、相談員の方もだんだんキャリアアップしていくと、何かモチベーションが上がって

いくだとか、あるいは上の方とかベテランの方が、新しい方を指導するような仕組みができれば、自然とできていけば、やはり技量が上がっていったり、サービスの標準化みたいになってくるだろうとか、そういったことも併せて考えていけたらと思っております。

地域連携も、先ほどちらっと申し上げましたが、やはり、デジタルというものを使いながら市町村の連携ですとか、あとは都道府県と市町村の間でも連携だとか、あるいはもう共同で実施していくだとか、そういったことも含めて、体制も考えていく、こういった、本当に入り口のサービスだけではなくて、最後基盤のところまで含めて考えていこうではないかというものでございます。

そうすると、一番下にありますが、最終的にはDXを通じて、もちろん相談を始めとして行政の質を上げるというのが、とても大事なところでありましてけれども、更に言えば、人材確保とか、小規模自治体ですとか、そういった地域の課題の解決にも貢献できるように考えていこうではないかというものでございます。

その上で、資料の2でございますけれども、アクションプランと書いてございますが、割と骨格は実は昨年の中間的取りまとめ、大きな筋は変わってございません。

アクションプランの2022の表紙に書いてございます、委員長から御紹介があったように、目指すべき将来像と、それに向けた作業の進め方について現時点における計画を示したということで、今後、このプランに基づいて、細部を含めた検討とかシステム設計などを進めていったりしていこうと考えてございます。

また、このプランも2022と書きましたけれども、定期的に進捗状況を検討し、必要があれば見直していくような、そんなスタイルを考えてございます。

ということで、中身のうち、まず最初に14ページ、少し後ろからになってしまって恐縮なのですが、御覧いただければと思います。

14ページは、DXのロードマップと書いてございますが、今、現在地と申しますか、どういったところにあるのかというのを御説明した紙でございます。

上のほうの段にブルーで書いてあるものと、下のほう、赤で書いてあるものと2つに分かれてございますが、デジタル化は大きく今、2つのトラックで進めています。

一つは、地方の消費生活センターにおけるメール相談ですとか、SNS相談ですとか、こういったものの広がり支援しているというのが、1つ目、ブルーのほうの柱でございます。

こちらは、今、消費者庁のウェブサイトでも、こういった相談をやっている自治体を御紹介してございまして、今、200ぐらいの自治体に広がってきているところであります。

ここは、もう引き続き、強化交付金ですとか、先日SNSの対応マニュアルなんかも周知いたしましたけれども、こういったものを使って、まずは入り口のところ、そこを広げていくということを随時やっていくというのが1個でございます。

それと、ちょっと今、大体話してきた少し大きな話というのは、赤いほうのものになるわけでございますが、PIO-NETの刷新も含めた大きな刷新を、もう一方では進めているところでございます。

昨年度は方向性の検討ということで、アドバイザリーボードも開催したりとか、中間的な取りまとめというのもやりましたけれども、今回2022ということで、一旦、将来像等を示したというのが、今の現時点でございます。

それと、その下にあります、昨年度はプロトタイプの試行というのをやっていました。これは、入力画面とか入力項目とか、民間のコールセンターで使っているようなシステムを使いまして、8つの自治体でいろいろ試して御意見をいただいたりをしたところでございます。

こういったシステムの部分も、今年度、15自治体ぐらいに広げまして、もう少し深化したものを検証していこうと考えています。

こういったものが進んでいくと、右の2023年度からと書いてあるところになりますが、新システムの基盤整備、これは設計開発ですとか、業務基盤の整備ということで、先ほど申しあげました、自治体間の協力体制みたいなものもありますし、当然相談員とか職員への研修体系みたいなものも考えていかななくてはいけないということでもありますので、今年度、真ん中のグリーンのところは、こういった細部のところを自治体の皆さんとともに詰めていくということと、下のほうにあります、コンテンツの先行整備ということでFAQですとか、データの解析手法、こういった研究ですとか、オンラインマニュアルの整備とか、そういったものに着手をしていくと、今、こんなような段階にございます。

そういうことで、少し戻っていただきますと、3ページに戻っていただきまして、前半のほうは、中間的取りまとめと、ほぼ同じような考え方を踏襲してございます。

3ページにあります検討の進め方ということで、特に申し上げたいところは、2段目にあります重視する価値と書いてございます。当然これから最後詰めていくと、いろいろなところで、こうしたほうが良い、ああしたほうが良いということになるかもしれませんが、その際に、やはり判断する基準としまして、まず、やはり消費者のことを第一に考えようということで、いかに利便性を高めるかということと、一方で、デジタルに不慣れな方への配慮も忘れないようにと、丁寧な対応、そういったところも同時に考えましょうというのが、引き続き第一の考え方であろうと。

更に、相談員の方が十分に力を発揮できる環境づくりというのを進めようということ。あとは相談データですとか社会環境、それと地域への課題、これも先ほど申しあげましたが、こういったことに対応していこうということで、この辺の柱立てといたしますか、考え方は、中間取りまとめを踏襲してございます。

それと4ページ、次でございますけれども、4ページは一番下といたしますか、タイトルのところ、2040年の未来像と書いてございますが、やはり刷新をしていくに当たりまして、やはり将来像というものを描いて考えていこうということで、一番下の消費生活相談で言いますと、やはり、これからもデジタル化とか、なかなか問題が複雑化していったり、高齢化が進んでいったり、やはり相談ニーズというか、こういった消費者のニーズは上がっていくだろうと。

一方で、リソースというのは、単純に言えば人口が減っていくわけですから、厳しくなっていくということは覚悟しなくてはいけないということで、やはりそういった将来の難しさというものをしっかり意識して考えていこうというのが、このページでございます。続きまして、6ページまで飛んでいただきます。

6ページも申し上げたいことは1点、これも中間取りまとめのときに申し上げましたけれども、下のDXを進めるに当たってというところで書いてございますが、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を図るということでございます。

先ほどの将来像のところ、ニーズが高まり、供給というか、リソースのほうは厳しくなるとすれば、やはり、機械でやることは機械でやってもらうと。ただ、単純に機械に置き換えるのではないのだよと、人がやるべきこと、そういったところはしっかりとやっていけるようにしていこうという発想で考えているということでございます。

続きまして、8ページに飛んでいただければと思います。

主な検討の論点と書いてございます。先ほど自治体とも今後詰めていくとか、そういったお話をしましたけれども、おおよそ考える枠組みは、このようにできてきたかなと思いますので、あとは細部のところを、やはり、実際に現場で回るかとか、そういったことを考えていくという段階でございます。

業務設計のような一番上のところは、当然のところではありますが、先ほども1枚紙で申し上げたように人材ですとか、やはりセンターの運営とか自治体間の連携ですとか、当然システムも、それに従ってどういう機能が要るかとか、そういったところを今後詰めていこうと考えてございます。

では、あと2枚ぐらい御紹介をさせていただければと思いますが、10ページに飛んでいただければと思います。

10ページが、おおよそシステムの全体の俯瞰図というところでございますが、細かい機能は、また検討していくということになりますけれども、真ん中に書いてございますが、新しいPIO-NETに変わるシステムを作っていこうと、仮称でございますが、相談支援統合情報システムと、とりあえず現段階の仮称で置いています。

このシステム、左から、まず、消費者に使いやすくということで、ポータルサイトというようなものを作っていこうではないか。その中には、情報発信もありますし、FAQのような自己解決のところもありますし、それで分からなければ相談というような入り口を、まず作ろう。

右のほうへ行くと、相談支援システムと書いてありますが、相談手法、特に申し上げますと、通話、電話があつて、ウェブフォームとかメールがあるということ。そこに録音機能とかが入って、これが入力支援とか、そういうのにつながっていくと。

消費生活センター等と書いてありますが、相談支援システムとあります。大きくは相談の業務を支援していくようなシステムということで、純粋な相談情報の登録ですとか、ナレッジが登録されていたり、出てきたりとか、それと真ん中辺りにWFMとありますが、ワー

クフォースマネジメントということで、例えばセンターの勤務の管理ですとか、そういったものを、今、ホワイトボードで割とやっているようなセンターも多いですから、そういった機能も含めて支援するシステムが入れられないかと。

右へ行きますと、情報の分析ということになりまして、データの分析があり、急増トラブルとか新しいトラブルとか、FAQを作るべきものが出てきたよとか、そういった分析のシステムのところも、これから研究していきたいとか、今、研究をしているところでもありますけれども、考えていきたいというようなものでございます。

絵の右下辺りに黄色く書いておりますが、全体がクラウド上で、こういったものが実現するということでもあります。今は、とにかく5年に1回自前で開発をしてございますので、なかなか民間のコールセンターなんかで使われているような、そういったシステムを導入するのなかなか一苦労というところでもありますので、安全性を確保した上で、こういったことをやっていきたいと思っております。

あと、少し御紹介ということで、12ページになりますけれども、12ページは、まだ、項目がいろいろ書いてございますが、これで何か決めたというわけではなくて、やはり、やっていく上で、目標管理とか、そういったものをしていくべきではないかというようなことでございます。

あくまで例としてですが、例えば自己解決の促進、真ん中のグリーンのところですが、FAQのアクセス数だとか、評価ですね、良いねとか役に立ったとか、そういった評価を上げるとか、あとは相談員向けで言えば、ナレッジですね、どういものが使われているとか、やはり良いねみたいなとか、そういったことを考えながらやっていこうと。目標みたいな数値もあるでしょうし、下のブルーのところにあります、モニタリング指標みたいな、これは増えれば良い、減ったら良いと、必ずしもそういうわけではないのですけれども、やはり何か変化を見ておいて、何か少し変化が起これば、何かどこかに、おかしいところがあるのではないかと気付くように、業務改善みたくのを常にやっていけるような、そういったことを考えて、システムを作る際も、そういうデータが取れるようにとか、そういう発想で細かいところを考えていきたいと思います。

まだ、これ自体を確定した目標ではないのですけれども、そういう発想で考えていこうというようなものでございます。

ということでございまして、時間が20分強ぐらいになりましたので、私からの御説明は、以上にさせていただければと思います。御質問ございましたら、よろしくお願いいたします。

○後藤委員長 ありがとうございます。

それでは、質疑応答と意見交換をお願いいたします。時間は40分程度でお願いいたします。

清水委員、よろしくお願いいたします。

○清水委員 説明ありがとうございます。

消費生活相談の現場は課題山積です。これを本当に順調に導入すれば、全てが解決するぐらいすばらしいものだと思います。

ただ、それが4年後になるかどうか、これが、例えば統制で国が全部やるというなら、2026年スタートできると思うのですが、どれだけの市町村があり、都道府県があり、また都道府県等もきちんとやれるところ、やれないところがあります。約10年前、消費者庁ができたときに、PIO-NETを全国に設置したのですがけれども、結局1年に1回か2回しか使わないから、相談件数が少ないからと撤収して、その後、何とかLGWANでデータを上げてもらう、そういうのがやっと整ったというところで、あと4、5年で大改革をする、現場は夢みみたいな話という感じでした。

世の中はデジタル化ですから、この方向性というのは、全く間違っていないですし、私たちが一番できていない、この12ページのところの目標とモニタリングというのは、各自治体の審議会の委員からも言われているところです。もう一つは、前のページの10ページです。市民に向けて、相談をきちんと受けるためには相談員の勤務のシフト、月額だったり、日額だったりするので、シフトを組む細かな事務作業があります。毎月シフトを組まなくてはいけないとか、例えば、連休明け月曜日とか火曜日は、人を当てなくては応答率が下がってしまうので、事前にシフトを組みます。その現状を企業の方に話すと、未だに手作業でやっているのかと、びっくりされることが多いです。システム化されることは良いと思います。自治体間の大きな格差の中で、一律188を浸透し、質の高い相談を維持するために、どういうふうにやっていくのかというのが、今後の課題だと思います。

そこで、一番の問題は交付金で、この10年間、交付金は、国につけていただいているのですが、使い切れないというか、申請できない自治体も多くあったのです。

面倒くさいと、もらっても、そう変わらないなら、もらわずに今のままで良いという考え方のところもありました。今回、専用端末と専用回線を撤収して、インターネット回線を使うわけですから、それは本当なら、あるものを使えるということなのですが、名古屋市の場合、今は国センから勤務する相談員に対し専用端末を一人1台いただいておりますが、インターネット検索用のパソコンは一人1台ありません。スマホもないし、タブレットもない。そういう状態で予算措置をしなくてはならないので、誰でも簡単に申請ができる、例えば申請セットみたいなものを、きめ細かく作っていただくと良いのかなと思います。

では、お金だけあれば良いのかというと、システムを動かす人も必要です。できれば、人が全部張り付いて指導すると良いのですが、それは不可能に近いと思います。都道府県が力を入れて、都道府県で市町村を見ていただくような形を、国は、ここ2、3年で徹底していただくのかなと思っています。非常に良いとは思いますが、現実的に描けないです。そのぐらい今の現場の現状と格差があるということです。

ちなみに2年前、5年ごとにPIO-NETの刷新がありました。私たち相談員は、少しずつは楽になっています。例年4月、5月は、ばたばたという感じで、電話を取って、入力が集まっていく感じになります。最後のPIO-NETの刷新は、もう機能が最後だなと思うぐらい駄目だ

ったので、5年後はないかなと思っていましたので、急激にデジタル化を進めていかななくてはいけないことは分かっております。

以上です。

○後藤委員長 コメントをお願いいたします。

○消費者庁小堀地方協力課長 ありがとうございます。

お褒めの言葉と、叱咤激励とも取らせていただければと思います。正に、清水委員のいらっしゃる現場にも、少し見させていだいたりもしたこともあります。

まず、昨年来といいますか、これまでもそうなのですが、私もいろいろな自治体の皆さんとも話をしたりですとか、相談員の協会の皆さんといろいろな話をしたりだとか、そういった中で、もちろん温度差というのものもあるのだろうとは思いますが、ただ、このデジタル化にしても、少しずつ話をしていくと、少しずつ皆さん、何となく分かっていたかというか、やはりそうだね、大事だねと言っていた方が、少しずつ増えてはきているような感じは持っています。

最初は、やはり、これは大変だよ、えっという声も正直多かったところですが、もちろん、まだまだ皆さんがそう思っていたいていまではいかないと、そこも承知はしておりますが、少しずつ議論を重ねる中で、そういった、やっぱり御理解とか、やっぱりやったほうが良いねと思ってくださる方が増えているとも思っています。

そういうところでもありますので、先ほど申し上げましたような、例えば15の自治体ぐらい、これは、ちょっと大きいところと、小さいところと、いろいろ話を聞いてみたいと思っています。そういうこともやりながら、少し、もしかしたら理想から現実のところ、若干落ち着くようなことも出てくるかもしれませんが、そういう対話の中で、少しでもやっていけたらと思っています。

予算のところも、もちろん全てを国が出せるものでもないのも現実でありますので、そこは、地方の皆さんとも協力、議論をしていながらやっていきたいと思っています。

そういう意味で、うまくいけば、そういったデジタルを使って少し申し上げましたが、格差というか、ばらつきがあるようなところも、少しサービスも含めて標準化したり、一律化していったりというのが、うまく使えば、こういう機会にできるかもしれないので、そういったことも含めて、対話もしながら、また引き続きやっていきたいと思っていますので、また御指導を、是非賜ればと思います。

○清水委員 ありがとうございます。

これは、2026年にぴたっと変わるのですか。端末を撤収してしまうのが2025年度末に撤収して、2026年4月1日から新PIO-NETになるということですか。

○消費者庁小堀地方協力課長 そうですね、何月何日までは、まだちょっと特定できませんけれども、今のシステムが2021から始まっていますので、やはり2025とか6というところで切り替えるというのを目標にしてやっていきたいと思っています。

もちろん、自治体間連携とか体制みたいな話は、もう少しその先まで続くかもしれませ

んが、システムとしては、そこを目指してやっていきたいと思います。

○清水委員 では、本当に今のPIO-NETの刷新と一緒に、その日からぱっと変わるという感じですね。

○消費者庁小堀地方協力課長 ちょっと、そこら辺の細かいところは、最後のところで詰めたと思いますが、できるだけ先ほど研修体系みたいな話を少し挙げましたけれども、できるだけ事前から準備をしていって、きれいに移れるようにと、そういったところも考えていきたいと思っています。

○清水委員 どうしても、やはり、年度ごとだと4月1日とか、下期だと10月1日になりますが、今回の刷新で言えたことは、センターの規模が大きいところ等は、市民のサービス低下につながるぐらいPIO-NETが動きませんでした。何もそんな忙しいときに変えなくてもいいと思います。閑散期に切り替えていただいたほうが、市民に迷惑をかけないと思います。

2026年4月1日でないとデータの取り方が変わってしまうので、消費者白書の統計にも影響する、どうやって1年の数字を上げていくかということから考えると、やはり4月1日からぱっとやるしかないですね。としたら、もう何か月前から相談員の研修をしていく必要があります。電話は幾らでも取れますけれども、私たちは全て入力をしないといけないので、配慮していただけたらと思いました。

以上です。

○消費者庁小堀地方協力課長 ありがとうございます。

貴重な現場のお話だと思います。ありがとうございます。

○後藤委員長 それでは、大石委員、よろしくお願ひいたします。

○大石委員

○大石委員 御説明ありがとうございました。

今のお話を聞いていて、本当に今後あるべき姿だというのは、すごくよく分かりました。一つ御質問したいのが、最初に御説明いただいた資料1の下のほうの、業務を支える基盤というところですか。人材のところ「相談員のキャリアアップ支援」と入っています。これは、確かに大変重要なことだと思うのですが、ただ、現実問題として、今、消費生活相談員のなり手自体がなかなか増えない中で、更に、今、現場でやっていらっしゃる方にキャリアアップを求めて、このデジタル化の対応をお願いするというのは、大変なことではないのだろうか、というのが率直な感想になります。

そういう意味で、この中にも書いてありましたように、人は、人が行うべき業務に集中する。確かに相談員の方たちにやっていただかなくてはいけない部分もあると思うのですが、そうではない、例えば、デジタル化によって、専門相談員ではなくても担える部分であるとか、例えば、地方消費者行政の中で自治体の職員ができる部分ですとか、そういう部分を増やしていかないといけないのではないかと。デジタル化について、相談現場の方に全てを頼っていると、これは成り立たないのではないかなというのが、率直な感想です。

そういう意味で、本当に相談員にお願いしなければいけない部分と、それ以外の、もっと別の専門性を持った人を現場に入れてお願いできる部分というのを分けるという考えはないのかなと思いましたが、御質問させていただきました。

以上です。

○後藤委員長 お願いいたします。

○消費者庁小堀地方協力課長 ありがとうございます。

まず、キャリアアップのところのお話があったと思います。これについては、今、おっしゃられたような、更にキャリアアップをしてもらおうと大変だというようなお話、そういったこともあるのかもしれませんが。この辺は、少し自治体の皆さんとか、相談員協会の皆さんとも、今後いろいろと話していきたいと思っています。

一方で、よくお聞きするのは、何年経ってもあまり仕事も変わらないし、処遇も変わらないしとか、そういったお声も聞いたりをするところでもあります。担い手の確保といったときに、新しく入っていただくというの、もちろん大事なのですが、長く定着していただくというか、そういったものもあるのかなと思ってございまして、そういう中で少しずつやっていくと、仕事も少しずつ責任が上がってきて、それに伴って当然処遇というのとも考えなくてはいけないのですが、そういったことがモチベーションになっていくのかなというのが、このアイデアとしてはあります。

それと、逆にそういったシニアの方なんかがいらっしゃると、自然とそのセンターの中で、若い方というか、新しく入られた方を指導したりだとか、相談に乗ってあげたりだとか、そういうのができると、自然とクオリティみたいのが上がったとかにもつながるのかなと、そんなようなイメージを持っております。

いろいろ多分、こういったところも、お考え、御意見があると思いますので、そういったことも、今後、またいろいろな方々の話を聞きながらやっていければと思っております。

それと、ちょっとお答えになるか分かりませんが、方向性としては、少し多様な人材の活用を検討というようなことも書かせていただいております。これも、いろいろ御意見はあるかもしれませんが、もしかしたら、何かメール相談みたいなのは、すごく自分は得意とかというのものもあるかもしれないし、金融とか、インターネット関連の相談なんかは自分は得意だとか、そういった方々もいろいろ出てくるというか、そういった方もうまく活用していくと、全体として、相談のサービスができるのではないかと、あとは本当に、もしかしたら相談員ではないのですけれども、相談員をサポートするような人みたいなのを置いて、その人はすごくインターネットなんか詳しいとか、そういういろいろなやり方も模索をしていきたいなと思っています。全体として、やはり、担い手の確保というのは課題でありますので、あまり一つに凝り固まらず、また今までの発想に凝り固まらず、少しいろいろなことを考えてみたいなと思っています。

ちょっとお答えになってなかったら恐縮ですが。

○清水委員 すみません、今のところでよろしいでしょうか。

相談員のキャリアアップが大変ということですが、大石さん、今もう既に、すごい時代で、デジタル化が進んでいて、今も日々研鑽しております。いろいろな情報をつかまないとやっていけないです。相談員の研修は、昔と違って今、充実してきています。

問題は、やはり、今、課長が言われたように、自治体が雇っているので待遇です。もう待遇しかないと思います。後輩の指導も同じ給料でやっています。担い手不足の解消は待遇改善、給与に格差をつければ、必ず改善できます。

それと分業と組織で対応というの、もう既に分業制を敷いている自治体もあると聞いております。新システムで、188の電話相談や、ライン相談を国が全体を受けて、振り分けてもらって、その後、例えば名古屋に入るとか、東京に入るとか、やっていただければ、今の人材でやれるのかなと思います。それは飛躍した意見かもしれません。システム管理を私たちがやるわけではないので、今でもPIO-NETに入力していますし、それがインターネットに入ったクラウドを使うだけなら、現在の相談員は対応できます。これで音声入力とかができれば、私たちはきっと楽になるとは思います。

ただ、もしシステムにトラブルがあったときに、そのシステムエンジニアみたいな人がきちんといていただくと良いなというのはあります。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

それでは、星野委員、先ほど挙手をされていただきましたので、お願いいたします。

○星野委員 御説明ありがとうございます。

幾つか観点がございます、まず、9ページ、AIで早期発見というところは、非常に私も統計学とか機械学習をやっておりますので、非常に関心があるところでございます。この場合、教師データをやはり使わないといけないということも結構あると思うのです。つまり、警察とか法務省が、実際にこういう相談があった上で、だからこの件に関しては、実際に何か問題が発生していたのかとか、やはり他部局との省庁とのデータの連携をどうやって持つかというようなところは非常に大事だと思うのですが、それに対しては、既にそういったシステムを導入されるというか、実際に動かされるところまでで、何かそういったデータを共有し合うみたいなことが可能なかどうなのかというところでございます。

AIでやる場合に、教師データがないようなやり方もあるのですね、具体的に、ちょっと研究もやっているのだからあれなのですけれども、例えば、不正会計みたいな研究は、今、膨大にあります、この場合、大体、不正会計というのは、過去やられているようなことというのは起きないのですよ。みんな、それを見ればチェックする、できるということなので、大体、不正は、新しく開発するというか、新しい不正がだんだん作られていくということなので、その場合には、教師データはないので、既に検挙されているかということ、なかなか大分後になってしまいますので、そういう場合、異常検知というのですかね、普段と違うようなことが起きているみたいなことを検知するというのは、そういう形になります。

ですから、この場合だと、相談が、もし可能でしたら、先ほどお話あったみたいに、自動音声入力があって、議事録みたいのが作られていて、ここで、通常これまであったような相談とは違うような、異常なものが新しくできているとかというのであれば、それは異常なので、そこに対しては、かなりケアしましょうということが可能になると思いますので、是非ほかの分野で、例えば、会計不正みたいなことに関する全数監査みたいな分野では、かなりこういった研究をされておりますので、是非そこら辺のところを見ていただければと思います。

同時に、可能であれば、他省庁との連携ということに関しても、是非御検討いただければと思います。

もう一点、KPIのところでございますが、3ページのDXにおいて重視する価値としては、真ん中の相談データの有効活用ということで、そして、9ページで、いろいろございますけれども、やはり犯罪の未然防止等というところがゴールなので、是非このシステムでトラブルを実際に発見できた件数というのが、それこそずばりのものなので、是非そういったものもKPIに、やはり、これが本質的なKGIというか、キー・ゴール・インジケータースか、ですので、是非そういったものを見ていただければと思います。

あとは、もう二点、大変申し訳ないのですが、ございまして、先ほど清水委員の話とかもございまして、例えば、相談員のナレッジ共有というのですかね、例えば、ほかの全然違うところで、でも相談を受けたりするわけですから、同じセンターとかにいるわけではないわけですね、だから、何か茶飲み話をしながら、あんな話がありましたよとかということはないので、何かこう、クラウドで、きちんとナレッジ教育ができるというのは結構大事だと思います。

特に、不正とか、消費者に対して何か悪さをするということは、悪い人が新しい方法を開発するわけですね。ということは、答えは、やはりないので、みんなこういったことがあったので気を付けましょう、みたいなことをやるようなナレッジの共有システムというのは、結構大事だと思います。何かちょっと、この9ページでは、いまいち、組織間の連携とかはあるのですけれども、現場の相談員間のナレッジ共有みたいなものに関しては、少し書きぶりが弱い感じがしますので、是非御検討いただければと。

もう一点だけ、すみません、長くなって恐縮ですけれども、やはり、これも清水委員がおっしゃったように、自治体でかなり熱心に取り組まれるところと、そうではないところがあるとか、いろいろな話がございまして、これは、前も申し上げたと思いますけれども、ちょっとこのシステムとは違うのですけれども、やはりランキング、駄目なのでしょうか、自治体ランキングというか、悪いほうはあれなのですけれども、良いほうの、何か消費者相談施策に関して、ポジティブなことをされているものに関しては星を付けて、上のほう、ランキングで出してあげるみたいなことをしますと、例えば、今、結構自治体は、ランキングを気にしますね、若い方に来ていただきたいということがあると、移住とかに関して、いろんなランキングを気にしますので、是非、そういったところに反映されると、こちら

が強制するというわけではなくて、自動的に何か少し、そういったものを注意していこうかという動きになろうと思いますので、是非そういうネガティブなものを罰するというよりは、ポジティブなものを表彰するというような形のものがあると良いかなと思いました。

ありがとうございます。

○後藤委員長 いかがでしょうか。

○消費者庁小堀地方協力課長 ありがとうございます。

データ分析のところですね、まずはということで、膨大なPIO-NETのデータから解析をしていくという作業が、まず、やっているところでありませけれども、確かになかなか一筋縄ではないというか、やはり非常に相談の内容もとても幅広いので、なかなか一筋縄にいかない部分もありますので、おっしゃられたような何かきっかけになるワードとか、そういったものがあると、もしかしたら、ぐっと精度が上がるかもしれませんので、これは貴重な御示唆ということで、ありがとうございました。

KPIは、そうですね、未然防止、おっしゃるとおりだと思います。最終的にそういったことも考えていきたいと思っています。現状のところは、何となくセンターの運営みたいのところにとちょっとどまっているようなところもありますので、そういったところも考えていきたいと思っています。

ナレッジの共有は、これは、少し書きぶりが弱いかもしれませんが、やはり大事な一つの柱だと思っています。

それと、あとはここまでできるか分かりませんが、例えば、本当に相談員の間で、情報共有みたいのが気軽にできるようなものもシステムに入れられると、これは予算とかいろいろあるので難しいのですが、我々が提供するナレッジというのは、当然、見やすかったりというのはありますけれども、相談員からも、何か入力ができるようなものも、もしできれば、ちょっと考えていきたいなと思っています。

ランキングのところは、例えば、消費生活センターの設置のカバー率とか、そういうのを都道府県ごとに、実はグラフで出していたりします。そういったのが励みになると言っていたところもあれば、ちょっと何だと、強制でやらせるのかみたいなこともなきにしもあらずですが、我々もそういった工夫はしておりますので、とても有り難い御示唆だと思います。

ありがとうございました。

○後藤委員長 それでは、木村委員、よろしくお願いたします。

○木村委員 木村です。御説明ありがとうございます。

私、民間ですけれども、相談業務をやっている者として、ちょっと感じることもいろいろありますので、意見になりますけれども、お願いたします。

まず、資料1のほうで、消費者に使いやすくということなのですが、相談する人というのは、一つ気になると、もう時間が夜であろうと朝であろうと、とにかく早く相談窓口が開かないかなみたいに、いらいらすることってすごくありますし、解決方法がどう

いうものなのかということ、を、すごく早く知りたいと思うのですね。

最近、ホームページがかなり充実しております、各地の消費者センターもしくは国民生活センターでもあるのですけれども、やはりFAQですとか、ウェブサイト充実することは、ものすごく大事なことだと思っております。

もう一点、私の経験から、各地の消費者相談は、やはり今でも電話が主なので、やはり先ほど御説明にもありましたけれども、自分は電話がすごく苦手なのだという方を、実際、私、何回もメールで受付をすることで御相談に乗っていることがあります。

ですから、こういった相談手法の多様化ということも早急に進めていただきたいと思っております。

どうしてかと申しますと、私ども民間の者が言うのも何なのですけれども、民間のこういった有料、私どもは無料ですけれども、例えば、有料な相談があったりですとか、誤ったものがあったりですとか、あと詐欺目当ての相談窓口があったりですとか、様々なものがありますから、消費者がそういったところに陥らないようにしていただきたいと思っているのが、切なる願いです。

もう一点、先ほど大石委員、清水委員からもありましたけれども、人材の件です。私、常々思っているのですけれども、人材が足りないというのは、やはり待遇というのは、同意見でございます。

デジタル化が進む中、若手の相談員が必要だということは、本当に痛感しているところです。ただ、若手の方も、この相談員という業務で生活が成り立たないと、なかなか皆さん、相談員になろうと思う気にならないと思うのです。どうしても、やはり生活がかかっておりますので、今の相談員の待遇は、多分、御主人がいて、パートですとか、その範囲でと、多分、当初設計されたと思うのですけれども、あまり待遇が良いとは思えません。

ですので、やはりそのところをきちんと改定して、自治体の相談員の皆さんがどういった形で仕事をしていけるのかということ、をきちんと考えていかないと、若い方からは、なかなか振り向いてもらえないと思っておりますので、ここは本当に重要な問題だと思っております。

以上です。よろしく願いいたします。

○後藤委員長 お願いいたします。

○消費者庁小堀地方協力課長 ありがとうございます。

FAQのところは、おっしゃっていただいたように、少しずつ充実もしているところでありましてけれども、まだちょっとやはり数であったりクオリティであったりというところは、改善の余地があるのだらうと思っておりますので、そこは今年度から既に、そういったところも、ちょっと着手しながら、まずは数を増やしたりだとか、消費者に分かりやすくだとか、そういったところを改善していきたいと思っております。

相談手法の多様化もおっしゃっていただいたとおりでございます。特に若い方などは、なかなか電話というのも馴染みがないというような人も、やはり今の世代だとありますの

で、そういったところも進めていきたいと思います。

人材のところ、なかなか一朝一夕に難しいところはありますけれども、先ほど申し上げました、少しキャリアアップみたいところというのは、我々も一つ考えておまして、例えば交付金の中でも主任のような方の部分の上乗せ分とか、そういったところをメニューに加えたりなどをやっております。

この先もいろいろ、自治体の皆さんとも議論になると思いますが、例えば、その先には中途採用でも消費者行政の部局に相談員の経験を生かしてできるとか、そういったことも含めて、何か考えていけたらとは思っておりますので、ここは引き続き考えていきたいと思っております。ありがとうございます。

○後藤委員長 どうぞ。

○木村委員 若手の相談員の方が、将来の展望が持てるような、そういった職業になっていただきたいと思っております。そうすると、若い人も、職業として認識してくださると思うので、是非よろしく願いいたします。

○消費者庁小堀地方協力課長 そうですね、そういった意味で、やはり業務としてもレベルアップをしていったりだとか、だんだんやっていくに従って、責任が上がっていったりだとか、そういったことと併せて考えていけたらと思っております。ありがとうございます。

○後藤委員長 それでは、生駒委員、よろしく願いいたします。

○生駒委員 先ほどから清水委員、木村委員、大石委員も指摘されていますが、デジタルトランスフォーメーションと並行して、是非相談員の方々の働き方トランスフォーメーションも、是非お考えいただきたいと思っております。この2ページ目に、現場の様子が書かれていますけれども、本当に大変だと思っております。また、その待遇があまり良くないというのも、もちろん重要な論点だと思うのです。

今、働き方の多様化の時代ですね。今朝方もNTTが、社員の方が引っ越しをしなくても、出向かなくても家から仕事ができるようなことも容認して、とにかく動く時間をセーブしろ、みたいなところで効率を図るという大宣言をされました。

是非、この消費生活相談員の現場でも働き方改革、家を出られない方でも、専門的知識がある方が、家からリモートで相談に乗れるというような、これにはデータのセキュリティとか、安全性の配慮から難しい点もあるかと思っておりますけれども、あるいは専門の業種の方、弁護士であるとか、ウェブの知識のある方が副業的に関わるような方法であるとか、多様化を是非考えていっていただきたいと思っております。

と同時に、待遇面を改善していただくということと同時に、名誉職とか、若い方にとって格好良い仕事になると良いかなと、私は思っておまして、デジタルサムライではないですけれども、「デジタルに弱い人を助ける仕事だよ」みたいな形で広めていくのでしょうか。若い世代の方々は、自己解決するのが得意ではないですか。それと社会貢献とか、人を助けることが好きな、好きとか本当に重要だという世代でもありますので、そういった方々のモチベーションと重ね合わせるような形でアピールしていく。社会の役

に立つ、デジタル弱者を助けるぞみたいな形で興味を持っていただく、そういう入り口もお作りいただいても良いのかなと思います。

担い手の確保に関しては、先ほど何度もおっしゃっていますけれども、専門分野の方の人材を早急に組み込んでいただけると良いかなと思います。

以上です。

○後藤委員長 ありがとうございます。

○消費者庁小堀地方協力課長 多様な働き方というのは、特にシステムで言えば、やはり場所というところがとても大きくて、今ですと、やはりPIO-NETがあるセンターのところに行かないと仕事ができないというのがありますので、ここは少し、まず、PIO-NET自体を緩やかにし、その上で、例えば、今は、ウェブ会議のシステムとか、随分使われるようになってきましたので、実は対面の相談の代わりに、そういったものをうまく活用すると、もう少しこの相談員の方の働く場所というのも選択肢が広がるのではないかと考えています。

なかなか一方で、御自宅でやるのはどうもという声も聞きますけれども、そうではなくても、例えば、近いところに公民館みたいのがあれば、そういったところでやると、わざわざ1時間かけて通勤しなくてもできるとか、そういったこともあると思いますし、これは、まだまだジャストアイデアですけれども、極端なことを言えば、ここに相談員がいて、何とか町の相談をするというのも、できなくはないと、雇われているのは何とか町なのだけれども、場所は東京にいるとか、東京の人がそういうことができるのかも、将来的には考えられなくはないのではないかと考えています。

そうすると、担い手が見つからないとか、あるいは、東京にいて相談員をやれるのにやれる場所がないとか、そういったところも変えていけるのではないかと考えています。

もちろん、これも自治体の皆さんとも、やはりいろいろ議論しなくてははいけません、せっかくのこういったテクノロジーがありますので、それをうまく使ってやっていきたいなと思います。

あと、若手の方の話は、とても参考になりました。やはり、なかなか僕らもどうアピールすれば良いかと、実は動画を作ったりとか、いろいろやっているのですけれども、どういったところを言っていくと響くのかなというのは、やはり難しいところもありましたので、今おっしゃられたような人を助けるとか、そういったキーワードも少し使いながら、工夫はいろいろしていきたいと思います。ありがとうございます。

○清水委員 今のところで、相談員の現状ですが、コロナ禍で、自宅でやりたいと思ったのですけれども、市民の苦情というのがすごく増えまして、攻撃的なものも多いです。なかなか家で一人で、リモートでやるというのは辛い仕事です。そうではなくて、今、課長が言われたように、東京とかでも良いのだと、場所にこだわらないことも可能ということですね。

相談は、今、本当に複雑で、幾ら私たちがキャリアアップしても、一人では限界があります。調べるのはインターネットとか、相談員用のFAQが今度充実すれば、それらを駆使し

ながらも、やはり複数の相談員でやるという良さがあると思います。

今、先生が言われたようにネット上で、いろいろできたら良いなと思いました。相談者と対面で相談を受ける時に、場合によっては主任相談員がフォローに入ったり、事前に予約すれば弁護士相談もできたり、やはりセンターだけでできないこともあるので、連携してネットで相談を受ける、4画面ぐらいで、いろいろな人が市民を助けるみたいな構図をイメージしました。自宅でリモートではなく、相談窓口を集中化する、広域化で集中化して、遠隔地はリモートする、そのほうが現実的かと思いました。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

それでは、青木委員、よろしく願いいたします。

○青木委員 青木です。どうもありがとうございます。

非常に全体の方向性とかは、是非必要なことだと思いますので、しっかり進めていただけたらと思います。

それぞれ非常に具体的な計画が立てられていて、内容的にも、どれも必要だなと思いますので、この計画のところを進めていただくとともに、やはり、この世界、すぐに新しい機能、セキュリティを含めても、AIの活用も含めてもそうなので、やはり定期的な見直しの、是非メンテナンスといいますか、また改修計画というのを継続的にしていただきたいなと思っております。

その中で、特にちょっと気になるのは、先ほど出ていたような相談員の皆さんのところに対しては、私も10年ぐらい消費者相談をやっていたことがありますので、感じますけれども、やはり、できるだけ機械とか、システムとか、これは意識せずに、本当に、例えば音声入力も、先ほどありましたけれども、いろいろな意味でマニュアルレス、なしでもいろいろな形でできるという、スムーズにできるような対応のところをお進めいただくとともに、デジタルは、時と場所を選びませんので、今、地方行政のところを是非集約したり、あるいはリージョナルな運営というのを更に推進していただけたらと思っております。

ちょっとこれからの構想の中に入っているかどうかなのですが、一般の消費者サービスのところ、FAQも、AIチャットもチャットボットも含めて、非常にこれから自己解決の手段を様々に提供することはものすごく有用だと感じているのですが、消費者のところ、例えば言語、在日外国人もそうですし、あるいはハンディキャップ、聴力、音声とか、こころのサポート機能というのは、今、この構想の中に入っているのでしょうか。また、次期開発予定なののでしょうか。その点をちょっと教えていただきたいのが1点です。

もう一点は、データ活用なのですが、これは、もちろん国民生活センターも消費者庁も含めて、有効活用、これまで以上にできると期待しているのですが、もう少し活用を広げることができないのかと、ものすごく有用なデータの宝庫ですので、例えば、業界団体とか、適格消費者団体とか、あるいは、今、なかなかデータというのは、常に加工されるまで、かなり時間が掛かるし、タイムリーなデータの提供というのは、なかなか今、ネックになっているので、その辺の活用の拡大というようなところも視野になるかどうか、この

2点を教えていただけたらと思います。よろしくお願いします。

○消費者庁小堀地方協力課長 ありがとうございます。

まず、最初のほうにお話のありました新しい機能というのは、今ですと、5年に1回の改修の際しか変えようがなかなかないのですけれども、そういったところは、大分タイムリーにできるようになるのではないかなと思っています。もちろん、予算とかいろいろな制約があるのですが、そういうことだと思います。

それと、在日外国人の方とか、ハンディキャップの方というところがあります。これは、ちょっとこのDXの話とは別のところで、いろいろやっているところがございます。特にハンディキャップの方ですと、やはり、電話が難しい方には、今、一部の消センだと、そういうハンディキャップのある方はメールで受け付けていますとか、そういったこともやっていらっしゃると思いますけれども、そういったように、こういった相談ツールを多様化するというのは、自ずとそういった方にも恩恵が広がるのだろうなと思っています。

あと、なかなか在外国人、ちょっとこのシステム自体に言語というところを加えるのは、なかなか難しいのですが、今、国民生活センターで、訪日観光客なんかを始めとした相談窓口を設けたりですとか、あとはそれぞれ自治体で、特に外国人がお住まいの方が多いような自治体ですと、いろいろ工夫をされながらやっていたりとか、法務省なんかの機関と連携しながらやっていらっしゃるりだとか、そういったことを進めているところがあります。

そういったことは、別途、また我々交付金とか、そういったところで支援をしているというところがございます。

それとデータの活用です。これもなかなか相談データ自体、もちろん相談員と相談される方の間の、あまり極端に何でもオープンになると、相談をちゅうちょされるとか、いろいろなところありますので、ある程度節度は必要だと思いますが、一方で、やはり、いろいろな被害防止に役立つというところはありますので、そういったところも、ちょっと今後、また検討をしていきたいと思っています。ありがとうございました。

○青木委員 是非、データ活用のところは、フルオープンする必要は全くないので、ある種、パターンにしたようなモニタリング画面でも構わないと思うのですが、少しオープンなやり方を、あるいは御活用をいただければ、非常に今後、この辺の活用のところも広がるなと思うので、また、御検討のほうをよろしくお願いします。

ありがとうございました。

○消費者庁小堀地方協力課長 ありがとうございました。

○後藤委員長 それでは、黒木委員、よろしくお願いいたします。

○黒木委員 黒木です。

非常に夢のあるというか、必要な施策であると思いましたが、清水委員とかのお話を聞いていて現場の雰囲気もよく分かって、大変重要な施策だと思ったところです。

私は、そういう現場にいないので、ちょっと分からないところで、ちょっと的外れな質

間かもしれませんが、資料2の12ページから14ページについての質問です。資料2の12ページでは、2030年までに、各ゴールを目指して目標を立てているということですが、大体トータルの事業に関する予算規模は、どれくらいとお考えでしょうか。今年予算の要求では、SNSを活用した生活相談の実証実験では、0.2億円というようなことになっています。このロードマップに対応する予算の規模は、どう考えていらっしゃるのか、もちろん言えないことはいっぱいあると思いますけれども、雰囲気だけでも伝えていただければと思います。

ちなみに、今回の通常国会で、民事裁判手続のIT化に関する民事訴訟法の改正案が成立したのです。ただ、予算がないからといって、僕たちには非常に無理難題を裁判所は言いそうなのですね。

本当に、様々な分野でDXは進んでいるのですけれども、そのための予算はどうなっているのかなというのが、非常に興味がありまして教えていただければと思います。答えられる範囲で結構です。

○消費者庁小堀地方協力課長 まだ、今年度については、こういった検討段階ですので、そんなに大きな額ではないところであります。

それで、来年度以降、徐々に設計開発と入っていきますので、そこでやはり費用が掛かると。

ちなみに、今のPIO-NETの2020ですかね、それで言いますと、大体開発のところ、やはり二十数億というのが掛かっていますし、年間でも5から6億ぐらいの管理費用というのですかね、そういったものが掛かってきます。

もちろん、我々として予算獲得の努力はするのですが、一方で、そんなに無尽蔵に増やせるかというものでもないと思いますので、そういった中で、最後は本当に必要な機能だとか、そういったところも絞り込みながら、いかに効率的にやっていくかというのを、最後、やはり細かい細部の詰めをやっていくのだろうと思います。

○黒木委員 ありがとうございます。

○後藤委員長 ほかにございますか。

よろしいでしょうか。どうもありがとうございました。

消費生活相談の現場は、相談事例の高度化、複雑化や相談員の担い手不足等を背景として、相談業務の負担が増大する一方、電話や対面によるコミュニケーションに苦手意識を持ちがちな若者ニーズに切れ切れていない面もあるなど、様々な課題に直面していると思います。

そのため、デジタル技術を活用した相談対応や、自己解決支援を積極的に進めることによって、相談業務の効率化を図る一方、より支援が必要な相談者への対応に重点化を図るなど、デジタル化を通じた消費生活相談の改善を積極的に進める必要があると思います。

今回のアクションプランでは、消費生活相談のデジタルトランスフォーメーションに向けて、ナレッジの整備と自治体間の連携を検討の新たなポイントに加えつつ、目標となる

指標の設定や、ロードマップの提示等を行っていただきました。

これにより、指標の動向等についてモニタリングを行いつつ、必要に応じ見直しを行いながら、DXを推進する枠組みが整ったと考えられ、取組を評価したいと思います。

一方で、昨年12月の本会議でも述べたところですが、消費生活相談のDXは、消費者の利便性向上、相談員の負担軽減、力の発揮、政策の企画立案、法執行等における相談情報の利活用促進など、様々な観点を踏まえた上で、進めていただく必要があると考えます。

本日、委員の方々から多様な意見が出ておりました、とりわけ相談現場の御経験に即した御意見がたくさん出ておりました、考えるべきところも多く提示されていると思います。

相談員の方の御発言の中では、この計画が消費生活相談の現場に行き渡るということであれば、非常にすばらしい夢みたいな状況であるけれども、現実的に現時点では描けない点もあると、そういうお話も出ております。

具体的な予算措置とか、それから相談員の待遇の問題というのも、非常に重要な問題でありまして、特に本日は相談員の方に、特に若手の相談員の方に、将来の展望が持てるような待遇が必要ということが、強調されているように思います。

デジタル化への対応ということについては、なかなか相談員の方々がそれに対応することについて、大変な面もあり、相談員の方々にデジタル化への対応を全てお任せするということではなく、例えば、相談員ではないのだけれども、ウェブの知識のある方にサポートをお願いするというような多様な人材の活用ということも、意見として出ています。

データの共有とか、KPI、KGIについての御意見も出ております。

他部局、他省庁との連携、データの共有ということも、非常に大事な問題であるということ、また、相談員間のナレッジ共有が大事であるという御指摘がありました。

それから、消費者相談施策に関して、ポジティブなことをされているものに関しては表彰するというような方向の施策も考えられるのではないかという意見も出ています。

それから、電話が苦手な、相手、相談者に対する相談手法の多様化ということが大事だという御指摘もいただいております。

また、先ほどの相談員の待遇との関係になりますけれども、相談員の働き方改革というのが非常に重要なのではないかということも、意見として出されております。

今回の計画の定期的な見直し、システムのタイムリーな改良の必要性、それからデータ活用の拡大ということの必要性、こういう点も指摘されております。

大きな計画が進んでいるわけでありまして、全体の予算規模がどうなるのかということについても御質問が出ておりました、そういうことに関する、今後の展望ということについても、より実効的な、あるいは効率的なという言い方も、部分的にはできるかもしれませんが、そういうことも考えていく必要があるのではないかと思います。

PIO-NETの刷新と並行して、SNSなど社会のデジタル化に対応した相談手法の普及や、PIO-

NETと他のデータベースの連携等を通じた消費生活相談情報の利活用の促進など、中期的な視点を持ちながら取組を進めていただくことを期待いたします。

消費者委員会としましては、今後も検討の状況を注視した上で、必要に応じて調査審議を行ってまいります。

消費者庁におかれましては、お忙しいところ審議に御協力いただき、ありがとうございました。どうぞ御退席ください。

(消費者庁 小堀地方協力課長 退室)

《 3. 閉会 》

○後藤委員長 本日の議題は、以上になります。

最後に事務局より、今後の予定について説明をお願いいたします。

○太田参事官 本日も大変御熱心に御議論いただきまして、ありがとうございました。

次回の本会議の日程と議題につきましては、決まり次第、委員会ホームページを通じてお知らせいたします。

以上でございます。

○後藤委員長 それでは、本日は、これにて閉会とさせていただきます。お忙しいところ、お集まりいただきまして、ありがとうございます。

どうもありがとうございました。