

消費者委員会本会議（第407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407回） 議事次第

1. 日時 令和5年7月27日（木） 13時00分～14時41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、大石委員、黒木委員、清水委員

【テレビ会議】 青木委員、飯島委員、生駒委員、受田委員長代理、木村委員、
星野委員

（説明者）

消費者庁 加藤地方協力課長

（事務局）

小林事務局長、後藤審議官、友行参事官

4. 議事

(1)開 会

(2)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
及び消費生活相談員、相談業務に関するアンケート集計結果について

(3)その他

(4)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407回「消費者委員会本会議」を開催いたします。

本日は、大石委員、黒木委員、清水委員、私が会議室にて出席、受田委員長代理、青木委員、飯島委員、生駒委員、木村委員、星野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。

○友行参事官 本日は、テレビ会議システムを活用して進行いたします。

配付資料は、議事次第に記載のとおりでございます。もしお手元の資料に不足などがございましたら、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。

以上です。

《2. 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及び消費生活相談員、相談業務に関するアンケート集計結果について》

○後藤委員長 本日、1つ目の議題は「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及び消費生活相談員、相談業務に関するアンケート集計結果について」です。

デジタル化の進展など、社会状況の変化に伴い、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。

消費者庁では、このたび消費生活相談等についての目指す将来像と、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2023」と、地方自治体の職員及び相談員を対象とした「消費生活相談員、相談業務に関するアンケート集計結果」を公表されたと伺っておりますので、その内容について御説明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、加藤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。

○消費者庁加藤地方協力課長 消費者庁地方協力課長の加藤でございます。

本日も貴重な機会を頂きまして、ありがとうございます。

ただいま頂きました議題2件につきまして、順に御説明をしたいと思います。

初めに、資料1になりますけれども「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」を御覧いただければと思います。

こちらの資料は、昨年の2022年版をもう一段具体化したものとなっております。多少お

さら一的なところも兼ねてとなりますけれども、簡単に前提を含めて、特に変わったところを中心に御説明したいと思います。

2ページ目を御覧ください。

消費生活相談について、なぜ、デジタルフォーメーション（DX）かということで、検討してきているところの前提となりますけれども、上段にございますとおり、社会全体でデジタルシフトが急速に進展をしていると、情報収集、コミュニケーションの手段もデジタル化が進んでおります。

下段にございますとおり、そうした中で、消費生活相談の現場におきましては、電話・対面、紙媒体を基本とする業務で、テレワークに対応できないといった状況もあり、電話もパソコンも固定、相談情報は全て手入力といったこともございます。また、インターネットもメールも十分に利用できないといった課題もございます。

そうした中で検討を進めてきているところでございますけれども、デジタル社会に即した消費生活相談、PIO-NETの抜本的な刷新が必要な状況と受け止めております。

6ページ目をお願いします。

こちらも従前のところと同様のものですが、DXの方向性ということで、将来像からの再構築が必要ということでございます。

上段にありますとおり、現状分析としまして、相談員の方、消費者の方、消費生活センターの職員、国民生活センターの職員、消費者庁の職員、こうした関係者ごとに課題がいろいろと存在しているという状況を受けまして、下段ですけれども、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。将来像から現実には照らして、サービス業務を再構築する取組が必要な局面となっております。

次の8ページ目を御覧いただければと思いますけれども、こちらからが2023年版の新しいスライドになっております。

「DX後のサービス・業務イメージ」とございます。DXで何ができるようになるかということ、分かりやすく示しているものでございますけれども「（1）消費者の利便性向上」というスライドです。

この図表は、上段が現状、下がDX後ということで並べておりますけれども、左側、消費者向けのFAQです。

現在は、消費者が解決方法を調べても、どれを見ればいいのか分からないといったことがございますけれども、下側、DX後ということで、ポータルサイトのFAQで消費者の自己解決を支援していくことを目指しております。2023年4月より、消費者トラブルFAQサイトということで、国民生活センターのホームページで開設しておりますけれども、こちらについても、分かりやすくなったという声も、なかなかの評判ということで頂いているところもございます。

右側「相談手法のマルチチャネル化」ということで、上段の現状ですけれども、メール相談を実施している自治体ということで、広がりも見られております。一方で相談件数の

多い自治体では、電話が混雑しているといった状況もございます。

下側、DX後ということで、ポータルサイトに全国共通のWebフォームを整備いたしまして、メール相談、予約の受付、こうしたことができるようになりまして、各地のセンターにつながることを目指しております。

こうなりますと、電話は何度も掛け直さなくてよくなったということになって、改善が進むのではないかと考えております。

次の9ページ目をお願いします。

相談業務の側からの支援ということで、整理をしております。

左側、ナレッジの整備ですけれども、上段の現状は、相談員の方は、相談処理の情報を収集するときに、いろいろな資料から自分で探し出す必要がございます。下のDX後ということで、DXが進みますと、相談の大まかな内容をシステムに入力しますと、助言の内容ですとか、ナレッジ、相談員の方々へのFAQというものが自動で表示されるようになります。

そうしますと、相談員の負担の軽減ということと、相談対応の質の向上ということにつながっていくかと思えます。

右側、④というところで「相談データの利活用」ですけれども、現状はPIO-NETの検索・集計機能ですと、通話時間、応答率といった分析ができませんで、相談件数の増減を調べるにも、検索のコツが必要といった状況がございます。

下側、DX後はということで、相談件数、処理状況、通話時間、応答率といった分析が可能になりまして、業務状況を可視化できるようになってまいります。

相談件数の増減、内訳も把握がしやすくなりますので、シフト管理などもしやすくなっていくことを視野に入れております。

上の米印のところですが、これに加えまして音声認識によるデータ入力の負担軽減ですとか、テレワークが可能なシステムといったことも検討しているところでございます。

次の10ページ目をお願いします。

「DX後の相談体制構築に向けた取組」ということで、システムを最大限に活用して、DXの恩恵を最大化していくということで、自治体間の協力体制の充実が必要になってまいります。

左側、体制面ですけれども、広域連携の設置・規模の拡大、それと自治体間の現在の協力の取組を、DXを契機に拡充するといったことを念頭に置いております。

左下ですけれども、協力体制のポイントとしまして、指定消費生活相談員、主任相談員の配置、現場の相談員を支援できる体制の構築、多様なチャネルに対応するということ、最寄りのセンターで対応できない場合に、協力体制内で相談を割り振ることも可能になっていくところがございます。

右側、人材面ですけれども、指定消費生活相談員、主任相談員の指定の拡大ですとか、無資格・未経験の方の育成、活用推進、役割分担の整理といったことが念頭でございます。

右下、相談員の役割としまして、総括的役割を担う相談員の方、主任相談員、相談員、相談補助員の方といった、こうした役割に応じて協力体制を構築していくというイメージをしております。

これによりまして、真ん中ですけれども、現在の取組の充実を進めていくことによって、安心できる消費生活相談の協力体制を構築していくことを目指していきたいと考えております。

12ページ目をお願いいたします。

こちらも従来のスライドにございましたけれども「DX後のサービス全体俯瞰図」ということで、上下で分けて見ていただければと思います。上段は若者のイメージに近いものになりますが、パソコン、スマホを活用している消費者が情報収集をしたいというときに、FAQから自己解決を支援する情報の提供を受けることができるようになります。

その隣ですけれども、その背景には、公開用のFAQがあります。検索、質問の履歴、FAQの評価結果の分析、それとナレッジの整備といった作り込みがございます。

下半分ですけれども、左側、下段は高齢者に近いイメージになります。パソコン、スマホが苦手な消費者の方につきましては、電話相談をするときに、相談員による助言、あっせんがございます。そして、丁寧、積極的な支援、見守りということで、セーフティネットがございます。その背景には、相談員用のFAQがあり、業務支援システムでの支援があり、また、連携・協力体制もありということで、バックアップしていくような体制を考えております。

こうしたデジタル化のメリット、良いところを、うまく生かしたサービス体系にシフトしていくことをイメージしております。

17ページ目をお願いします。

DXのロードマップでございます。御案内のとおりになりますけれども、2021年度から、この取組を進めてまいりました。アクションプランをまとめて、新しい画面ですとか、業務支援システムのお試し版を有志の皆様にご体験していただいたりということで進めてまいりました。

ここからは、2023年度のところですけれども、現在のアクションプラン2023のもとで、新しいシステム基盤の整備、例えばポータルサイトを構築する、相談支援システム、相談分析・情報提供システムを調達、構築していくといったことがございます。

それと、業務基盤の整備といたしまして、研修体系の検討ですとか、協力・連携、体制整備といったことを進めていくということもございます。

また、コンテンツについて先行整備をしていくところも、引き続きやっております。

こうしたことを、引き続き情報提供をしながら進めていきたいと考えております。現状、このような取組を進めているところでございます。

以上が、資料1になります。

資料2は、ただいま御説明しました内容の概要版で、特に追加をしたところが切り出して

あるものですので、御参考にいただければと思います。

次に資料3、相談員、相談業務に関するアンケート集計結果のポイントを御説明いたします。

このアンケートにつきましては、4月下旬から5月中旬にかけて、地方自治体の職員の方、相談員の方、皆様に御協力いただきまして、取りまとめた資料になります。

背景としまして、消費生活相談が複雑化、多様化する中で、デジタル化への対応ですとか、サービス向上の要請、相談員の担い手の確保といった課題もございますので、全数調査ではございませんけれども、相談員、相談業務の実態を把握するために実施したものに なります。

資料の前半が相談員からの回答、後半が職員からの回答となっております。

主な結果にまいります。3ページ目をお願いします。

ここからは、相談員向けのアンケートの回答になっておりまして、初めに、相談員の年齢のところを御覧いただければと思いますけれども、中段に年齢別内訳とございます。その右端を御覧いただきますと、50歳代以上の方が84.4パーセント、裏を返しますと、40歳代以下の方が15.6パーセントという構成になっております。

4ページ目をお願いします。

1週間当たりの所定勤務時間になります。

中段を御覧いただきますと、週当たり勤務時間とございまして、26～30時間程度のところの右端を御覧いただきますと、43.2パーセントと、この層が多くなっております。週3～4日程度の働き方が多いということが見て取れるかと思えます。

7ページ目をお願いします。

希望する勤務形態、スキルアップになります。

上の表を御覧いただきますと、希望する勤務形態とございますけれども、中段から下にかけて「フルタイム」という欄がございます。

その右端を御覧いただきますと、フルタイムを希望されている方は、合わせて39.9パーセントとなっております。

それと、フルタイムの御希望については、若い年代ではその希望の傾向が特にありまして、60代以上については、あまり希望しないという傾向が見られます。

それと、スキルアップに向けた取組ですけれども、下の表を御覧いただきますと、研修への参加ということに加えて、自主学習、業務後の勉強会への参加といったことも多く見られるということがございます。

8ページ目をお願いします。

デジタル技術への期待です。上段は、メールやSNSなどによる相談受付についての期待です。

中段にありますのが、AIによる分析・情報提供や音声認識等の活用についての期待でございます。

左側が、それぞれ相談員の視点のもの、右側が相談者にとっての期待となっております。

グラフの色ですけれども、青色と水色がデジタル技術への期待を表しておりまして、全体として見ますと、総じてデジタル技術への期待が高いことが見て取れるかと思えます。

特に、左から右にかけて、年代別にグラフがございましてけれども、特に若い年代ほどデジタル技術への期待が高まる傾向が見て取れます。

10ページ目をお願いします。

相談員の業務の比重でございまして。

グラフの一番右側が全体の数字になっておりまして、相談業務は業務の全体の中で71パーセントを占めております。相談業務以外では、普及啓発の比率が高くなっております。

それと、人口規模でこちらも左から右に並んでおりますけれども、人口規模が小さい自治体では、相談以外の業務の比率が高まる傾向が見られます。

11ページ目をお願いします。

来所相談の対応に充てている時間になります。一番右側が全体の数字になっておりまして、来所相談対応に充てている時間は、全体の24.7パーセントとなっております。

地域密着の対応が多くなっておりまして、特に小規模な自治体でそうした傾向が顕著に見られるかと思えます。

15ページ目をお願いします。

相談業務についてということで、インターネット取引におけるトラブルのように、必ずしも地域性、個別性が高くない相談はどこで受け付けるのが良いかという質問が、表の上段にございます。

これを御覧いただきますと、市区町村が36.5パーセント、都道府県が21.2パーセントとなっております。合わせて、地方でという御回答が57.7パーセントで多くなっておりまして、国の機関というお答えが34.4パーセントでございます。

国の機関でという御回答は、人口規模が小さい自治体では少なくなっておりまして、一方で、人口規模が大きい自治体では多くなる傾向がございまして。

それと、中段を御覧いただきますと、業務全体に占める相談対応の比重をどうするのが望ましいかという問いに対する回答を整理しておりますけれども、真ん中に「現状程度」という回答がございまして。その右端を御覧いただきますと、69.2パーセントとなっております。現状程度が望ましいという回答が多くなっております。

その下の赤枠、③とあります数字のところを御覧いただきますと、上段が、増やすのが望ましいという回答になりますけれども、この割合は小規模な自治体では高くなっておりまして、反対にその下の減らすのが望ましいという御回答の割合は、大規模な自治体の方で高くなっている傾向が見て取れます。

下段の表は電話相談の利点ということでお尋ねしたものですけれども、趣旨を把握しやすいとか、寄り添った対応ができるという回答が多くなっております。

次に18ページをお願いします。

ここからは、職員向けのアンケートの回答をまとめたところになります。

右側のグラフを御覧いただきますと、22年度末に任期を迎えた相談員の23年度の採用の状況です。赤枠の④というところにございますけれども、同じ方の再任用の合計ということになりますが、これが9割程度となっております。

内訳としましては、公募によらずに能力実証等が56.5パーセント、公募という方が32.9パーセントとなっております。

公募による新規採用につきましては、赤枠の⑤というところの合計ですけれども7.8パーセント、未充足につきましては、赤枠の⑥というところですが、合計で2.8パーセントとなっております。

次に19ページ目をお願いします。

キャリアパスの形成に資する役職・処遇を設定している自治体につきまして、お尋ねしたものです。上段の表の右側全体のところを御覧いただきますと、約2割となっております。

人口規模が大きくなるにつれて、そうした設定をしている自治体の比率が高まる傾向が見られます。

アンケート結果のポイントは、以上のようなところでございますけれども、消費生活相談は消費者行政の重要な礎ですので、今回の結果も踏まえまして、相談業務の充実ですとか、基盤の整備、相談員の担い手確保、力を発揮できる環境づくりといったことを進めていきたいと思っておりますし、また、引き続き地方自治体の皆様への働き掛け、支援といったことも行っていきたいと考えております。

また、こうしたことも踏まえまして、河野大臣からも会見で発言がございましたけれども、消費生活相談のサービス向上への体制再構築を段階的に進めていくことを考えております。まず、先ほどのデジタル・トランスフォーメーションアクションプラン、これに基づきましてデジタル化の取組をできることから着実に進めていくということ、次に、デジタル化のためのシステム基盤の整備、それと、これをきっかけにした相談員の処遇ですとか、キャリアパスを含めた業務体制、業務基盤の整備を、予算要求に盛り込んで具体化していくということ。それと、デジタル化、国と地方の役割、こうしたものも踏まえて相談体制の再構築を早急に進めていくということ。こうした取組に当たりまして、地方自治体の皆様の御意見も丁寧にお聞きしながら進めていく方向で取り組んでいくことを考えております。

私からの御説明は、以上でございます。

○後藤委員長 どうもありがとうございます。

消費者委員会では、6月1日の委員会本会議で御説明したところですが、6月26日に名古屋市において、地方消費者行政及び消費者団体調査に係る現地調査を実施したところです。その概要は、添付資料4のとおり、現地調査報告として取りまとめております。

本日は、現地調査における相談員等との意見交換の内容も踏まえ、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 御説明ありがとうございました。

まず、一番お聞きしたいのは、DXとPIO-NETの刷新、あと3年後に控えているのですが、重複していると考えればいいとは思いますが、基本的にDXというのは、各市町村がやっていくことですね、国が幾らこうしてくださいと言っても、結局、都道府県が主導して、市町村がやれるところをやっていくという形なので、私たち現場でこの説明を聞くと、誰がやってくれるのかなという気がしてなりません。

まずは、3年後にPIO-NETがなくなる、専用端末、専用回線がなくなるということは、現場にとっては一大事件です。

今、粛々と予算を立てて、全て電話とパソコンが一体化すると理解しておりますので、そういう意味では、DX化が進む、相談を予約してやれるというのは、恐らく3年後、実現可能と考えればよろしいのでしょうかというのが、確認です。

となると、例えば、各センターに回線というのが、物理的な問題があって、予約を取ってしまいますと、その時間、ずっと1回線確保しなくてはいけないということになって、必ずしも、予約を取ることが良いことではないのですけれども、現場の事情で利用してもらようなシステムが入っているという理解でいいのでしょうか。

データの利活用というのも興味があって、今のPIO-NETが、なかなか、早急指数だとか、特商法指数なども、少し今、トラブルがあって、十分に利用ができていない現状にあります。

しかし、あれは非常に良い数字が、国民生活センターで分析されているのですが、今度の2026年ですかね、PIO-NETがなくなった後の、システムの名前も教えてもらいたいのですけれども、カーシスというのですかね、それはどう利活用できるのか、当然、今あるキーワード検索とかはできるという理解でいいですか。

今の課題として、キーワードは、私たち手入力で、こんなに太い本を見ながら、「デンシショメン」とか、「チョウジカンカンユウ」等のキーワードを入れているのですが、このところは全て自動になるのかというのが興味深くて、それがやれない限りは、今の消費者行政の即効性とかスピーディーさというのは求められないのですが、資料を見る限りでは、具体的なことが分からないので、その点をお聞かせ願えますでしょうか。よろしくお願います。

○消費者庁加藤地方協力課長 どうもありがとうございます。

初めに1点目、相談予約がどのぐらいということですが、それぞれの状況に応じて設定などもしていただけるようにできないかということで、これも検討中なので、これからということになりますけれども、考えております。

例えば、予約の枠をつくるときに、予約相談を朝の最初の枠に設定するとか、午後のお昼のすぐ後の枠に設定するとか、その枠の設定の仕方や、ここは予約に充てるけれども、その後は通常回線に充てるとか、割り当てを工夫することでうまく回していけたりもす

ると思います。

○清水委員 恐らく繁忙時の時間帯がデータで出るので、これが一体化するわけですから、当然予約の時間というのは、そういう繁忙時、回線が詰まってしまう時間を避けて、各センターが想定するように利用するということですね。

○消費者庁加藤地方協力課長 そうですね、それぞれの実情もよくお伺いしながら、いろいろと設計もしていきたいと思っておりますし、そういった方向で考えていければと考えております。

それと、データの利活用のところですが、実際にキーワード検索のところ、キーワードを付す作業がかなり御負担になっているともお伺いしております、そういった御負担を軽減できるようなことも何かできないかということも含めまして、検討を進めているところです。まだ、このようにというところまではいっておりませんが、いろいろな御負担のお話も聞いておりますので、良い方向に進めていけるようにと思っております。キーワードは、かなりポイントだと理解しております。

○清水委員 私たち相談員は、国民生活センターから指示を受けてやっていますけれども、やはり生々しい情報を国に届けたいと思っておりますので、キーワードは命だと思っております。

しかし、今回、デジタルのワーキングでチャット機能を利用した相談件数を示すことができず本当に残念でした。

喫緊の課題として、現場の状況を早期に把握する、例えば、大規模な事件でも、急増したり、何か信用性という相談情報が入ったときに、それを利活用できれば、もしかしたら今までのマルチ商法だとか、預託商法の被害が事前に抑えられたかなと思います。

今度のPIO-NET改めのシステムが、そこのところの説明がきちんと早く出てこない、私たち相談員は楽になりたいとは思いますが、一番願っているのは、国が早く私たちの情報をつかんで、処分してくれることなのです。それがやれない限りは、やり得を逃してしまう、ここのところは特にこだわっています。早期に把握する工夫だとかを、早めに教えていただけたらと思います。

○消費者庁加藤地方協力課長 ありがとうございます。

御指摘のような観点も、もちろんキーワードのほかにもございまして、今でしたら、そういった情報を活用してお届けしておるかと思うのですが、データを分析するとき、これもこれからの設計ということになりますが、急増しているものがダッシュボード的に見られるとか、そうしたことでできるといいなど、思っているところではございません。

あとは、実際の調達の話になってまいりますので、この先は、いろいろと当たっていきながらということになりますけれども、御指摘ありがとうございます。

○清水委員 特に事業者名もしっかり入力する必要があります。5年に一度の刷新でPIO-NETに法人登録のデータを入れたのですが、もうあれでパンクしてしまっているのです。

最新情報というのは、きちんとした会社名を入れなくてはいけないのですが、それも統一していないというのと、すごいスピードがあって、例えばメタという社名などでも、どんどん名前が変わってくるわけですよ。でも、今はそういうSNSがきっかけのものも非常に多いので、とにかく会社名が詳しくということと、いわゆる問題点が詳しく入力されて、蓄積されて早急に分析されるというところは、特にお願いしたいと思います。

○消費者庁加藤地方協力課長 ありがとうございます。

会社名のところも、そうした課題があると理解をしておりますので、そこも含めて何かできないかということ考えていきたいと思っております。

あと、入力のところも迅速にという意味では、これも、これからの調達に向けてということになりますけれども、音声認識によるデータ入力ができますと、大分そういった面でも迅速さがアップすると思うところもございまして、良いシステムを調達できたらと考えているところではございます。

○清水委員 その音声も、全国に4,000弱の相談員がいるわけですね。同じ国家資格を持っているにしても、資格の試験だけ取っても駄目なのですね。入力するための知識として、音声ということは、この言葉のキーワードを統一しないといけないので、相談員のFAQという形できつと載ってくるのだとは思いますが、結局、すごい良いシステムを、抜本的に変えるのですけれども、使えなかったら残念だなと思うところでもありますし、私たちの願いは、早急にデータが使えるような利活用というのを、もう少し表に出てくると安心します。

○消費者庁加藤地方協力課長 ありがとうございます。

そうした意味では、研修はとても大事なことだと理解をしておりますので、どういったプログラムでやっていただくと、現場の皆様の新しいシステムへの慣れという意味ですけれども、スキルを上げていただいたり、適用していただいたりができるかということも含めて、今、考えているところでもございますので、また整い次第になりますけれども、順次共有させていただきながら進めていければと思っております。

○清水委員 当面のDXというのは、PIO-NETの大革新というか、それに向けてですね、3年後に向けて、このシステムが入ることによって、できるだけ個々のセンターが、このデータを使うということですね、少し心配なのですけれども、小さなところが離脱するのではないかと、非常に心配しているのですが、先日、説明会をされたと聞いているのですが、地方自治体の反応が分かったら、教えていただきたいと思っております。

○消費者庁加藤地方協力課長 デジタル化を進めることで、例えば、相談員の方々に手元で、こうした助言が役立ちますよというような、新システムの中で相談員向けFAQと呼んでいますけれども、そういったものが使っていただけるようになると、いろいろな現場での御活用に、かなり有益なツールになるかと思っております。そういったものを御利用いただきながら、あと先ほどのアンケートでもございましたけれども、地域密着でやっていただく部分は、とても大事だと思いますので、そういったところにもリソースを充てていただけるような、そんな世界がつくっていけると良いかなと思っております。データの利活

用という意味でも、そういった点で現場にも御活用いただけるものと思います。

それと説明会での反応ですけれども、結構いろいろ頂いております、引き続き、頂くことになると思うのですけれども、例えば、システムの導入スケジュールはどうかとか、体制面を含めた検討スケジュールとか、システムの仕様に関するお尋ねなども結構ありました。例えば、今頂いたようなお話もそうなのですけれども、電話はどういうことになるのか、自治体側でどこまで用意すればいいですかとか、やはり準備段階がだんだん近付いておりますので、そうした御質問も頂いていたところです。いろいろ頂いております。

○清水委員 これからです。

○消費者庁加藤地方協力課長 そうです。

○後藤委員長 よろしいですか。

それでは、青木委員、よろしくお願ひいたします。

○青木委員 青木です。御説明ありがとうございました。

6月に名古屋の消費生活センターの相談員の方々と直接意見交換をさせていただいたときに、やはり現場と消費者庁が目指しておられるところのギャップをすごく感じたのです。

今日御説明いただいたところも、目指しておられる方向性というのは、是非実現してもらいたいと思っている、しっかりした方針を立てておられるのですが、2023年、現在の進捗状況がどうなのかということも、今日、お話いただいた中で、資料1の17ページ辺りを見たときに、幾つか御質問したいなと思っています。

1つは、やはり消費者にとって相談方法が多様になる、消費生活センターが電話相談する、それから、メールを使う、あるいは自己解決のためのFAQ、このように消費者にとって多様な相談方法の実現も非常に重要だと思っています。特性に応じて、自分でチョイスできる。

このところでは、国センのほうでFAQを既に4月に開設されたという御説明だったのですが、アクセス数はどれぐらい増えているのですかね。もう3か月、4か月経ちますが、これが1点目です。

まずは、試行的に挙げられているのですが、自己解決というのは、やはりもう少しチャット機能を付けるとか、自分で選びやすいような、これからのブラッシュアップというのもあると思うのですが、ここら辺のところ、各自治体に利用できる、国のほうでまとめてFAQを進化させていって、非常にここは有用だと思うのですが、是非これの進化のステップアップの道筋みたいなものも併せて教えていただきたいというのが1点です。

2点目は、広域連携の相談体制の再構築は、すごく重要だと思います。ここら辺が名古屋に行ったときにも、かなりまだ現場の相談員の方の負担というのもすごく大きいし、それから、なかなか予約の面とか、清水さんのほうから御指摘がありましたが、相談が直接対面ということだけではなくて、リモートでやる形式を取り入れたり、いろいろされてはいるのですが、先ほどのスケジュールのところ、14自治体ぐらいプロットで始めている22年のところ、実際に研修したり、こういうことをやっているということなのですが、この辺で、実際にプロットでやってみて、広域連携の体制と、実際に今進められている方向

というのが、どの程度進捗しているのか。自治体によってすごく違うと思います。

ただ、やはり幾つかの自治体のほうで、この広域連携というやり方が、どこら辺まで実際に進んでいるのかというのを、是非教えていただきたいと思います。

かなりうまく回っているところと、なかなかいろいろな課題が残っているところと両方あると思いますので、その辺、御提示いただければと感じております。

大きくはその2点を、まず、確認したいのですが、いかがでしょうか。

○消費者庁加藤地方協力課長 どうもありがとうございます。

国民生活センターのFAQのアクセスの状況は、詳しい数字は持ち合わせがないですけれども、数千よりかは、数万ぐらいはあると思います。今、実証段階ということではありますけれども、いろいろ試していただきながら、そこで頂いた声を今後の改善に反映していくと、そういった流れにございます。

2025年、2026年と実際の新システムの稼働に向けて、1つは数を充実させていくということと、頂いたリアクションを基に質を改善していくということ、そうしたことを続けていって、新システムの稼働につなげていくといった、そんなプロセスを考えているところでございます。

それと、広域連携の状況ですけれども、これも現在ですと、比較的小さい市もしくは町村の連携というパターンが多いのかなと思ひまして、中でも少し圏域を広げて連携しているという動きもあることはあるのですけれども、どちらかというところ、まだ小さいところでの取組というのが中心かなという状況かと思ひます。

ですので、こうしたところを今後のデジタル化も契機に、業務基盤の整備ということで進めていけると良いのかなと考えております。

○青木委員 特に広域連携のところは、やはり相談員自体が人材不足、それから研修だとか、その辺の体制整備、それから先ほどありました多様なやり方、リモート、予約、それからSNS、メールを含めた、ああいう対応体制とか、もちろん問題が非常に多岐にどんどん拡大していますし、法的にも難しい問題もいっぱいあるので、専門性による分担とか、相談体制と連携をどうするかというのは、広域で考えるときに、その辺と連動させて考えないと、なかなか小さな単位だけだと難しいと思うのです。

名古屋の場合は、私が見た感じでは、三河、東海辺りの連携は、非常によく取っておられる。例えば生協さんなども含めた、いろいろな形での連携を取っておられるなど感じたのですが、やはりそれでも現場は、すごく切実な課題をお持ちで、なかなかDXどころか、IT環境も十分にまだないとか、いろいろなことがあって、現場とのいろいろな意見交換のやり方が、消費者庁が見ておられるのは、全国になってしまうので、なかなか地方単位とか地域単位のところというのを、是非プロットの形ででも、密に現場と意見交換を進めて、やはり一律ではなくて構わないと思いますので、そういうところを進めていただければなど、これはお願いです。

以上です。ありがとうございます。

○消費者庁加藤地方協力課長 どうもありがとうございます。

頂いた御指摘も参考に進めていきたいと思えます。

○清水委員 今に関連して、よろしいですか。

○後藤委員長 清水委員、よろしくお願ひします。

○清水委員 今の広域連携、ページ数で言うと10ページなのですけれども、実際に国があるところの地方自治体に、連携をやったらいいななどということは言えないと思うのですけれども、これは1つのモデルで言っているだけで、実際、誰がやるかと言ったら、困っている近隣の市町村が、一緒にやろうよと言ってやるのですね。

そうすると、誰が中心になってやるのでしょうか。愛知では、東三河の連携というのがあって、豊橋が中心になってと聞いていますけれども、例えば、今後、すごい勢いで相談員の数も少なくなる、でもDXを使えば何とかできるという道筋は、このシステムにあるようなのですけれども、放置してしまうと、どんどん離脱してしまうと思うのですが、どう考えているのでしょうか。

今の法律では、市町村の支援は基本的に都道府県がやることになっているので、都道府県の強化が必要となると思えます。あと2、3年で、何か都道府県強化みたいな、これは都道府県がやるしかないですね、どんなイメージですか。

○消費者庁加藤地方協力課長 どうもありがとうございます。

御指摘のとおりだと思ひまして、消費生活相談は、御案内のとおり都道府県・市町村の事務ということで取組を進めていただいております、都道府県は、特にそこに援助をしていただくという役割がございますけれども、そうした中で、もちろん小さい市町でお互いに困ったねということで形成されている例は、今までも結構ありますので、そういった取組も、もちろん大事だと思ひますし、加えて、そうした援助的な視点で、こことここで一緒にやられては、みたいなこともあり得ると思ひます。そうした取組を、それぞれの都道府県の中でも御相談いただくということが、これから出てくることもあるかと思ひております。

○清水委員 現場任せということになると、DX後の相談員の役割ということで、主任相談員だとか、指定相談員は法律で決められているので、県が置かなくてはいけないのですけれども、例えば広域になったときに、相談員は、主任がいて相談員がいて、補助がいて、独自でこういう1つのモデルがあるので、参考にこれでやってくださいということでしょうか。形として、国がそこまで介入できませんね。

○消費者庁加藤地方協力課長 基本的に、それぞれの事務を持たれているお立場で、各自治体でやられるというのは、もちろんそういうところではございます。

あとは、国のほうでお支えできるものとしては、こうした全体としての体系の一案ということで、いろいろと情報提供をさせていただくものがございますし、どう進めていったらよいかということも、引き続き情報提供をして、御支援をしていくこともあるかと思ひておりました。

○清水委員 そうですね、コンサルティングをしていってもらわないと、恐らく、このシステムをうまく使えないのではと思います。その先にDXの目指すところがあるとは思いますが、主導する人が誰なのか、非常に心配で、絵に描いた餅というと失礼なのですが、すばらしい構想なので、でも、もう一回確認しますが、国は全国、北は北海道から沖縄まで、国民が誰一人取り残さず、相談を受けることができる、方針は変えていないのですね。

○消費者庁加藤地方協力課長 はい。

○清水委員 この先、DXを目指すところも、全国の自治体で強化していくということなのです、法律ですからね。

○消費者庁加藤地方協力課長 はい。枠組みは、今までどおりのもとで、この取組も進めておりますので、それを充実していく、更に今のものを充実し、発展させていくという方向で進めております。そうした点では、何か変わっているというものではないと思いますし、国としても援助をしていく役割は、もちろんございますので、全体の方向性みたいなものは、いろいろとやり方を含めてお示しをしてというのが、皆様の御参考にもなると思います。それぞれどういう設計を具体的にしていくかというのは、各都道府県の中でのお話となると思うのですが、全体の進め方的な役に立つものは、いろいろと共有させていただいてというのが良いかと考えております。

○清水委員 188は全国統一なのです。例えば、人が足りなければ、大きなコールセンターで全部受けて、例えば、面接相談は地方に振っていくとか、そういうシステムではないですね。あくまでも、国が県を支援して、都道府県が市町村を強化していくということですね。

○消費者庁加藤地方協力課長 そうですね、今の体系はそういうになっておりますので、それをどう進めていくのかというのが前提としてございます。

その上で、デジタルツールを使うことによって、こう改善できるというものは、もちろん出てくると思いますので、その中でのツールの活用の方向性、もしくは業務基盤の整備という観点で、できることはどういうところがあるのかというのが、引き続きの課題にはなってくると思うのですが、そうしたこともいろいろと意見交換させていただきながら、自治体の方々と一緒に考えていくといたしますか、意見を頂きながら進めていければと考えているところです。

○清水委員 ありがとうございます。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

それでは、生駒委員、よろしくお願いたします。

○生駒委員 DX化ですが、デジタル・トランスフォーメーションアクションプランということで、相談員の方々の負担を軽減したり、相談員自体が減少したり、高齢化が見られたり、なり手のない状況を解消するための施策として考えられているということで、未来に向けては非常に重要なプランだと、私も思っております。

ここで、2つほど質問がございまして、1つは、先ほど来、清水委員もずっとおっしゃっているのですけれども、このアクションプランがDX中心に書かれているのですけれども、本来は、相談員の方の声を十分に聞いた上で、相談員の方の声を練り込んだ形のアクションプランへと、是非より深めていっていただきたいと思っています。

と申しますのは、昨今のマイナ保険証の導入の件で、廃業をしてしまう医療関係者の方が出てきていることをニュースで聞いております。先ほど清水委員もおっしゃったのですけれども、私も名古屋にお伺いしまして、電話口で対応されている皆さんのお話、それから清水委員からお話も常日頃お聞きしておりまして、相談員の方々は皆さん本当に誠意を持って、忍耐力と誠意とで対応されているお姿を拝見してきているわけです。

FAQで解決できる部分もあるかと思うのですが、その誠意や忍耐力で消費者の方々の相談に応じていらっしゃる相談員の方々の熱意は、引き続き必要なもの、大変重要なものではないかと私は思っておりまして、そういったことがDXを進める上で、どのような形で継続できるか、相談員の方々への研修制度ですとか、DXを進める上でどのような対応を消費者庁としてお考えなのかをお聞きしたいと思うのです。

理想的には、今、現場で頑張っているいらっしゃる相談員の方々のお声を聴いた形で、このプランを是非深めていっていただきたいと思っております。今、どのような形でお考えなのかをお聞きしたいと思います。

もう一つは、消費者の被害が救済されることは非常に重要なことなのですけれども、この消費者委員会でも、ここしばらく未然防止を非常に重要視しています。そのために自立した消費者を育てようということで、エシカル消費ですとか、消費者教育というのを強化していこうという向きになっているわけですが、PIO-NETのデータが、データとしてほとんど利活用されていないという状況も聞いております。

例えば、消費者が未然防止をしていく上で、PIO-NETに集まっているデータを検索して、自分が判断する基準を考えられるような機能というものを持たせられないのかと、理想論的かもしれないのですけれども、ずっと考えているのです。

ですので、PIO-NETを進化させられる方向性といいますか、ビジョンをお聞かせ願えればと思いました。

以上、2点です。

○消費者庁加藤地方協力課長 どうもありがとうございます。

今後のアクションプランに、相談員の方の声をというところ、正に御指摘のとおりだと受け止めておりまして、ちょうど2023年版ができましたので、これを全国の方々に説明会などで、職員の方、相談員の方を含めて御説明をして、そのお声を頂いたりしているところです。

引き続き、こうしたことで情報共有をさせていただき、また、それについての反応も頂きながら進めていきたいと考えております。

研修のつくり込み、研修もしっかりということを併せて御指摘いただきました点も、そ

のとおりだと思っております、実際に使っていただくときにスムーズに使えるように、そうした御案内も設計をした上でお伝えしていきたいと思っております。

あと、未然防止にも役立つようにという意味でのPIO-NETデータの活用でございますけれども、御指摘ありがとうございます。データの利活用も新しいシステムの中で、どこまでできるかというのはありますけれども、ダッシュボード的に増えているものはこんなものとか、傾向はこのようになっているとか、もちろん相談員さんの配置に役立つようなデータなども出せるようになると良いなと思います。全体としてDXを進めることの効果として、データの利活用が一段しやすくなるという大きなメリットがございますので、これを進めるためにも、良い形でDXを進めていければいいなと考えております。

○生駒委員 ありがとうございます。

1つ目の質問で、アクションプランとDX化と相談員の方をつなぐようなシステムなのか、コーディネーターなのか、多分使う言語がかなり違うので、そうしたつなぐシステムが必要であると思うのです。使っている言葉が違う2つのジャンルをつないでいく、システムなのかコーディネーターなのか、そういうものがないと、なかなか声が反映されにくいかなと思いますので、是非、プランはプラン、相談員の方は相談員と離して考えるのではなく、それをつないでいくシステムをどうするか、そういうつなぐ人をどこに配置するかみたいなことをお考えいただきたい。

消費者庁と地方の自治体の間に立つのか、地方自治体の中に必ずそういう人を配置するようにしていくのか、そういったシステムづくりが必要ではないかと思えます。

また、データの利活用に関しましては、是非、これだけ膨大なデータがあるのに、消費者に還元されないというのは、どういうことなのだろうと、ずっと思っていたものですから、是非消費者の被害が少しでも減るように、未然防止できるように、今おっしゃったような顕著な最近の例ですとか、具体的な名前が出なくても、そういったことに気を付けようみたいなメッセージなどを、常時消費者に提供するような、そうしたデータ活用の方法は、是非御検討いただければと思います。よろしく願いいたします。

○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、よろしく願いいたします。

○星野委員 詳細にお答えいただきまして、また、方向性については、非常にすばらしいと思いますので、是非すばらしいシステムをつくっていただければと思いますが、相談支援システムの設計について、利便性とかも相談員の軽減負担も、もちろん非常に大事ですけれども、最終的に、結局、こういうシステムがつけられることによって、犯罪が未然に防止されるとか、早急に被害が回復されるということがかなり大事なので、やはりどのような情報を詳しく聞くと、法執行とか関係省庁が動けるような情報になるのか、消費者が身構えることができるような情報になるか、そういう観点で、かなり情報の設計をしていただきたいかなと思っております。

利便性向上とか、支援ももちろん非常に大事ですけれども、最終的に関係省庁等が動け

るようなシステム設計は、どうやってやるのかということに関しましては、実は過去のデータとか、別にこのシステム自体ではなくて、過去にどういった情報があったことで関係省庁が動けたかということのほうを理解しておかないと、システムで単につくっても、結局先ほど清水委員がおっしゃったように使えないという話になりますので、やはりその検証をしていただくことが、このシステム設計に関しては非常に大事ですので、そこそ非常に使えるシステムのためには大事なのではないかということでございます。

これは、単に情報システムの設計とか、利便性とかCRMとかという話だけではないので、これは、多分、消費者庁の中でやっていただくべき仕事かなと思いますので、是非、過去の様々な対応に関して、どのような契機でこういった情報が集まって、対応できるようになったのかということ再度点検していただく作業が、かなり必要なのではないかと考えております。

それがうまくできた暁は、様々なシステム、それこそ自動音声で、例えばサイバーエージェントなど、ガバテックとかいって、AIコールセンターみたいなものを結構自治体とかに売ったりしていますけれども、当然ながら、消費生活相談に関しては、コールセンター自体をAIにするということは、多分しないほうが良いと思いますが、様々なことは既にされていますので、様々な様子が、例えば、NTTドコモが高齢者の見守りみたいなことをやったりもしていますし、かなりそういったことはありますので、システム自体は、かなりいろいろなものがございまして、どういうデータを取るべきかというところ、そこに関して設計をきちんとしていただけると、非常に有り難いかなと思います。

もう一点、これは、今回のDXシステムに限らないことですが、それこそ先ほど清水委員がおっしゃったように、自治体によってかなり格差があるということで、どの自治体がどのようなリソースを、具体的には、何人の何年ぐらい実績を持つ相談員の方が、どのように配置されているかといった情報自体を、消費者庁がちゃんとリスト化されているのか、そして、どのような消費者保護の施策を持っている自治体が、例えば、具体的に、その地域の消費者被害がどれだけあったのかみたいなものを把握されているのかということ、結構大事だと思います。

例えば、厚労省とかはよくやっていますけれども、特定健診とか、自治体ごとに受診率を出すとか、前だと、待機児童の数とか出したりしてしまっていて、そうしますと、そういうランキングがあると、首長は、うちは、この規模の自治体では劣っているのではないかと考えて、ちゃんとやれよと言うものでございまして、是非そういうリスト化とかをしていただくと、ランキングとかを出していただくと、これはやらなくてはいけないなとなりますので、是非そのようなものを、もちろんDX化に直接関わるだけではなくて、こういったシステムを実際に使っていただくということにも関係するとは思いますが、そういったものを整備していただけると、自治体側としては、首長がやらざるを得ないというところに追い込めると思っていますので、是非そういったものを御検討いただければと思います。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

いかがでしょうか。

○消費者庁加藤地方協力課長 御指摘ありがとうございます。いつもありがとうございます。

PIO-NETデータの各省庁での利用につきましては、現在も参照して使っている部分はあると思います。実際に活用していただいている事例はございますけれども、また新しいシステムということで、有効活用が一段と進めやすくなるようにもっていただければと思いますので、御指摘を参考に進めていきたいと思っております。

それと各地のデータといいますか、ランキング的なものということですが、実際に地方消費者行政の現況調査ということで、各地の状況を把握しながら進めているところでもございまして、地方消費者行政強化作戦という下で、各地の取組がどんな状況であるかということ把握しながら、また、お示しながら進めているところでもございます。

御指摘いただいた点も念頭に、引き続き、そうした取組を進めていきたいと思っております。どうもありがとうございます。

○後藤委員長 それでは、木村委員、よろしくお願いします。

○木村委員 木村です。ありがとうございます。すみません、今日はネット環境が悪いもので、失礼いたしました。

私ども消費者団体として、消費者として利用する立場で考えて言いますと、やはり相談業務のDX化に関しては、消費者にとって利用しやすいように、是非考えていただきたいと思っております。

もちろん相談員さんたちからも、消費者が利用する際にどう感じているかということは、聞くことはできるとは思いますが、相談後のアンケートですとか、調査などを進めていただいて、やはりそういった消費者の声も酌み取った上での設計をしていただきたいと思いますと思っております。

消費者は誰も被害に遭いたくないです。遭ってしまうと、少しの被害でもダメージがすごく大きいので、本当に未然防止はすごく大事だと思っております。

そのためにも、使いやすさというのは大変重要ですし、例えばFAQを参照して、自分に当てはまるかもしれないけれども、当てはまらないかもしれないと、悩むこともすごく多いと思うのです。

そういったときに、迷うことなく、ここに相談できるという示しがあったりとか、あと、すぐに相談したいときには、そういう手当があるとか、相談する立場から利用しやすい設計というのを、是非、今考えられているとは思いますが、より一層使いやすいものにしていただけるようお願いしたいと思います。よろしくお願いたします。

○後藤委員長 お願いいたします。

○消費者庁加藤地方協力課長 御指摘どうもありがとうございます。

未然防止の取組、注意喚起なども含めまして、いろいろと発信をしてというところでもございますけれども、御指摘も踏まえまして、引き続き充実していければと考えているとこ

ろでございます。

FAQにつきましても、そこだけで解決できないものは、もちろんあると思います。そうしたときに、今までのように電話を通じてという相談もありますし、それ以外のチャネルもということではございますけれども、相談するお立場から見ての設計ということで、そうした点にも留意をして進めていければと考えております。どうもありがとうございます。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

それでは、大石委員、よろしく申し上げます。

○大石委員 御説明ありがとうございました。

もう今まで各委員からお話がありましたので、重なる部分もありますけれども、やはりDX化が実現すれば、一面ではすばらしいことだと思うのですが、先日も長年相談をやっておられる相談員の方からお話を聞いたときに、やはり本当に今後どう実現していくかというところ、相談員の方は大変恐怖に感じていると心配しておられます。

特に、コンサルティングというお話があったのですが、実現するまでの導入期の人材の確保ですか、今、相談員自体も大変不足しているのですが、この技術を導入するための人材というのが、これを地方自治体だけに任せていくと、なかなか実現しづらいものがあると思います。

そういう意味で、国の役割として、それぞれの自治体の特徴も把握していらっしゃるということですので、導入期の人材の確保、そういうものについて国が主導して行っていただくということを、是非、今回希望したいと思いました。

あと、これも皆様おっしゃっていますけれども、未然防止のために、今までなかなかPIONETでは活用できなかったものを、是非新しいシステムでは活用していただいて、できるだけ消費者被害の未然防止に活用いただきたいというのが意見です。

以上です。

○後藤委員長 お願いいたします。

○消費者庁加藤地方協力課長 どうもありがとうございます。

導入に当たっての人材確保は、とても大事な点だと思います。そうした形で人材面、研修ということも含めてとなると思いますけれども、そうした点にも留意しながら進めていきたいと思います。

それと未然防止への活用、こちらもとても大事な点だと思っております。新しいシステムで見えてくる新しいデータの見え方というものもあると思いますので、そうしたことも、未然防止のほうにも活用できるように進めていければと考えております。どうもありがとうございます。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

それでは、黒木委員、よろしく申し上げます。

○黒木委員 ありがとうございます。

もうかなり重複していることがありますけれども、資料1の17ページのところのDXロー

ドマップですけれども、これと消費者基本計画の工程表との連携について、少しお話をお伺いしたいと思います。消費者基本計画工程表では14番目の地方消費者行政の充実強化、消費生活のデジタル化に向けた地方公共団体の支援等とリンクしていると理解しています。

御説明いただいたロードマップと、先ほどの消費者基本計画工程表の指標であるKPIとは、どういう形で見てつながっているのかと。

つまり、工程表は必ず毎年毎年、パブリックコメントの対象となり、その中身で、評価表を見ると、去年は各地方公共団体のデジタル化についての直接の働き掛けの実施は、7地域で毎年度やるとか、そういうことが工程表の中では出てきています。そして、評価書では、一応7地域で、去年、今年の2月にやりましたと評価書ではなっています。では、DXロードマップで、こう書かれているものは、今後どういうKPIを設定してやっていかれるのか、国民にこの状況を確認しようとされているのかという点について、お知らせいただければ有り難いと思います。

第2点目です。このアンケートについて、資料の3ですけれども、利用上の注意のところで、悉皆調査ではないから、利用については相応の幅をもって見る必要があると書かれていて、そういうアンケートをこの時期に取られたのは、どういう理由なのかという点が、まず第1点。

それから、第2点ですが、このアンケートですが、どれくらいの実際の回答があったのか。今、相談員の資格をお持ちで、現役の方は、3,300人ぐらいいらっしゃると思うのですけれども、実際の回答者数はどれくらいいらっしゃったのかということについても、お知らせいただければ有り難いと思います。

あと、質問はあらかじめ作られているわけです。しかし、先ほど清水委員が非常に説得的に、情熱的にお話いただきましたけれども、例えば、自由記載欄で、いろいろ相談員の人たちの意見を自由記載欄を設けることでアンケートを取ることがなかったのか、その辺りのところについてもお知らせいただければ有り難いと思います。

以上です。

○消費者庁加藤地方協力課長 どうもありがとうございます。

工程表との関係につきましては、御指摘の箇所の取組の1つとなります。

それで、KPIについては、全体として地方消費者行政の充実強化の一環のパーツということですので、全体のKPIと一体で連動しております、そうしたところで計測をしていく部分になるかと思います。また、今後いろいろ進化していく部分もあるかもしれませんが、御指摘を踏まえて検討していきたいと思います。

それと、アンケートですけれども、内容としましては、相談をめぐる環境は、いろいろ複雑化、多様化しているということもある中で、デジタル化という重要な要素があり、サービス向上が必要な局面でもあり、また、相談員の担い手の方々をめぐる課題もあるという中で、一旦その状況を把握するということが、今後の展開を考えていく上でも、とても大事な局面でもありますので、こうしたことをお聞きしまして、全体を整理させていただ

いたところでございます。

先ほど御紹介した点、また、ほかにも重要なポイントはいろいろございますけれども、課題が浮かび上がってくるようなところもございまして、よくよく見ると、こういうことかということが見えるところもございます。そうした課題も念頭に置きながら、今後の取組を進めていきたいと考えているところでございます。

それと、回答の数ですけれども、アンケートの中に、「N=」と書いているところがありまして、例えば相談員の方ですと、5ページ目にありますのが約1,800。

○黒木委員 これですね。

○消費者庁加藤地方協力課長 この辺りが、全体感になっておりますので、3,300には至っておらないのですけれども、ある程度の御回答、それなりの数は頂けているという感じではございます。

それと、自由記述欄で、詳しくお書きいただくようなところまではないのですけれども、回答を補足するようなコメントを頂くようなところは、あるところはあります。本当に実情はこういうことになってみたいにお書きいただくところにはなっていないかもしれません。

○黒木委員 分かりました。ありがとうございます。

○清水委員 すみません、今のアンケートのところで。

○後藤委員長 清水委員、よろしくお願いします。

○清水委員 相談員としては、この新しいシステムは、私たちの後輩が夢見て相談をやれる、市民のために一人でも多くを助けたいというために、きちんとつくり上げていく必要があると思っています。

以前に、河野大臣がドラスティックに相談員の待遇を見直すと言っていたのですが、今日の説明では、現場はどうしたらいいというのが実感です。

お願いなのですが、アンケートの結果が出たのであれば、きちんと分析していただいて、恐らくこのアンケートをやった理由というのは、DX後の相談員の役割とか、役割を4区分にするとか、そういうところに引っかけて、この分析の現状と将来像をやるために取ったものだ、私たちは思っています。

その中で、1級とか2級とか、なかなか私たちは長年、新卒者と同じ給料の中でも、モチベーションだけは高く持ってやってきていますが、やはりもう限界が来ていると思います。

是非今回のアンケート、一部しか取れていないということなのですが、また、足りないところは、もう一度再調査をしながら、あと、少なくともPIO-NETの刷新のために、同時にシステムが入ってくる部分も、このシステムを現場で使うためには、このアンケートの活用も是非お願いしたいと思います。

○消費者庁加藤地方協力課長 御指摘ありがとうございます。

このアンケートも貴重なデータでございますので、今の分析もかなりいろいろなことが見えてくるような形になっておりますし、今後のDXの取組、更には相談体制の取組、こう

したところにも十分活用していきたいと考えております。どうもありがとうございます。

○清水委員 地域格差があつて、47都道府県あつても、なかなか格差があります。

その中で、消費者団体が、地域で相談の窓口が重要と今まで言い続けていただきましたが、消費者団体も、今、弱体化しています。この問題も非常に重たくて、都道府県が弱いところはもう既に消費者団体も弱いのです。

そうなると、国がどうやって、いやいやこれは市町村の仕事でしょうということではなくて、コンサルティング的に強行的に言っていないと、今まで積み上げてきた消費者行政が、なくなってしまうのではないかと懸念しております。よろしくお願いします。

○消費者庁加藤地方協力課長 どうもありがとうございます。

○後藤委員長 それでは、受田委員長代理、よろしくお願いいたします。

○受田委員長代理 ありがとうございます。受田です。

今まで清水委員を始め、皆様が御発言になられたこと、私も改めて強調しておきたいと思います。重複は避けますので、その点だけ、まず申し上げておきます。

別の視点なのですが、今回のシステム導入に掛けるコストは、どれぐらいなのでしょう。実際に費用対効果をどう期待されているのでしょうか。白書における消費者被害というのが、年によって違いますけれども、4兆円とか5兆円とか6兆円、これをゼロにすることが本来の目標だと思います。

そこに対して、今回のシステム導入というのが、具体的にどういう効果をもたらすのか、あるいはそこに対してどれだけのコストを掛けようとしているのか、これを伺いたいの点が1点。

それと、具体的に今回データ化することによって、極めて、予測あるいは未然防止という言葉で語られておりますけれども、様々な先読みができるようになるということが、最も大きな特徴だと思っております。

その点について、今回パブリッククラウドを使うというのは、AWSを使うということなのでしょう。データの増幅に対して、どのように備えていこうとしているか、更にそのデータに対するAIエンジンをどう考えていき、その過去のデータを活用して、未来を予測する研究を、どのようにこのデータ基盤を活用して進めていこうとされているのか、こういうデータを集積することに対する利点をフルに活用するためには、そういった解析あるいは先読み、AIエンジンを始めとした戦略や研究が必要になると思いますが、そこは一体誰がどのようなロードマップを組んで、具体的なビジョンの実現に向かって動くのでしょうか。よろしくお願いします。

○後藤委員長 お願いいたします。

○消費者庁加藤地方協力課長 御指摘どうもありがとうございます。

コスト面と費用対効果はというところですが、御指摘のとおり、被害の未然防止、被害の最小化というところが、重要なゴールの一つだと思っております。そのためにも被害救済のためのセーフティネットとしていくという機能がございますし、そのために健

全な経済社会活動をつくっていく、そうした下支えをしていくという機能だと理解しております。

実際に、費用がどこまで掛かるのかというところは、正に調達にも関わってくるところでございまして、まだ幾らというところではないのですけれども、システムに関わるところでございますので、それなりのところにはなってくるのかとは思われますけれども、費用対効果が高まるように進めていければと考えております。

それと、システムでのAIの活用のほうですけれども、やはりこうした分析に当たりまして、AIの力はとても重要だと思っております。局面としては、例えば音声の認識のところにも使えるかもしれませんし、傾向分析のところでも使えるかもしれません、ということだと思います。

いろいろな民間サービスでも、AIの活用は進んでいると承知しておりまして、あとは費用との見合いかもしれませんけれども、こうした相談サービスの提供という局面においても、活用できるものがあれば、使っていきたいと考えているところでございます。

具体的なところは、まだ、これからの部分もございまして、費用との見合いも見ながら導入を進めていければというところでございます。

○受田委員長代理 ありがとうございます。

是非今後を見据えて、研究との両輪というか、両立を目指していくということで、進めていっていただきたいと思っております。ありがとうございました。

○後藤委員長 ありがとうございます。

飯島委員、よろしく願いいたします。

○飯島委員 飯島でございます。御説明いただきまして、ありがとうございました。

広域連携は何のためなのか、議論を聞きながら考えておりました。

DXによる恩恵を最大化するためということになりますと、恐らく国がやるのが最も良いということになり、アンケートにもそういうお答えがあったということでしたけれども、地方自治体が相談業務を担っていることの意味を、改めて考えた上で進めていく必要があるだろうと思っております。

地方自治行政一般においても、とりわけ資源の制約の中で持続可能なサービス提供を行っていくために、定住自立圏や連携中枢都市圏の仕組みの活用が推進され、消費者行政についても一定の連携が取られているようではあります、進めていくのは難しいという状況が続いていると思っております。

消費者行政に関しては、相談業務は地方公共団体が担っている一方で、処分権限は、消費者庁あるいは都道府県知事に委任されている場合もあるかと思っておりますが、そういったずれも踏まえて、先ほど星野委員が指摘されたとおり、情報の流れという観点も含めて役割分担を改めて考えた上で、DXというものも捉えていく必要があるのではないかと思います。

以上でございます。ありがとうございました。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

いかがでしょうか。

○消費者庁加藤地方協力課長 御指摘ありがとうございます。

国と地方の役割という視点、大事なポイントだと思っております。こうした広域の取組を考えるに当たっても、御指摘いただいた点を踏まえて進めていきたいと思っております。どうもありがとうございます。

○後藤委員長 ありがとうございます。

ほかにございませんでしょうか。

それでは、質疑、意見交換は以上といたします。どうもありがとうございました。

本日は、消費生活相談のDX化に向けた取組ということについて、それから、消費生活相談員、相談業務に関するアンケートについて、この2つを扱いました。DX化に向けた取組ということについては、消費者の利便性向上とか、相談業務の支援、こういうことが重要な課題になりますけれども、その両面において、様々な課題を克服しつつ、制度を設計し、進めていくことに努めていただいていることについては理解いたしました。

他方で、今後の実現の過程で、体制面、それから人材面等に課題があるということについても、理解をいたしました。

さらに、相談員等へのアンケートは、毎年実施している地方消費者行政の現況調査とは別に行ったということでありまして、相談現場の実態を把握する試みとして、非常に評価できるものだと思います。

本日、委員の方々から多数の意見が寄せられております。まず、最初に出ましたPIO-NETの刷新の問題と、それからロードマップで示されたDX推進の関係を明確化すること、これに関しては、消費者基本計画の工程表との関係ということについても、御指摘がありました。

それから、本日、資料1で示していただいた「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2023」についてでありますけれども、これを実現できれば、非常に素晴らしいということであるわけですが、実現ということについて、現場の感覚とずれがあるということも、複数の委員の方々から指摘されております。

これに関して、特にDX後のイメージは示されているのだけれども、実際に、誰が主体となってこれを主導していくのかということ、国と地方公共団体の連携、広域連携についての課題ということも、委員の方から御意見が出ております。そういう問題も含めて、今後の進め方のプロセス、どのように進めていくかということについて、より具体的に示す必要があるのではないか、そういうことが課題になるということを、委員の方々から指摘していただきました。

この点については、相談員の方からも心配する声があるということで、確かにDX化が実現すれば素晴らしいけれども、本当に実現できるのか、心配しているという御意見が出されました。導入する際の人材の確保の問題も含め、大きな課題が残されています。

それから、相談現場でのIT環境が十分でない、相談現場でIT活用の遅れがある。そのことも見据えて解決する方向を、相談員の方々の声を十分に聴きながら進めていくことが大事だと思います。

さらに、相談員の方々への研修も大事だということ。こういう点についても指摘がなされました。

それから、このプランを実行していくことで、結局、それが法執行等に生かされる、そういう相談支援システムをつくる。それによって関係省庁が具体的に参照して動いていく。従来もそういう方向が目指されてきたわけですが、それが非常に大事なことである。法執行等について、関係省庁の行動を促す効果が持てるシステムをつくっていくことが大事だという御指摘がありました。

網羅的ではありませんが、私としては、以上、述べましたようなところについて、課題があると思いました。

消費生活相談のデジタル化の実現や相談員の処遇改善には、国のリーダーシップということが、やはり重要になってきます。

それから国のリーダーシップは、当然ですけれども、地方自治体の理解と協力ということも不可欠であります。

本日の意見交換も踏まえまして、現場の声をしっかり聴きながら、更に具体的な道筋を示していくことが重要です。消費者庁には、そうした取組を期待したいと思います。

消費者委員会としましては、今後もDX後の相談体制構築に向けた取組や、相談員の処遇改善等の具体化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まして、ありがとうございました。どうぞ御退席ください。

○消費者庁加藤地方協力課長 どうもありがとうございました。

○後藤委員長 ありがとうございました。

(説明者 退室)

《3. その他》

○後藤委員長 続きまして、その他事項といたしまして、消費者委員会に寄せられた意見書等の概要につきまして、事務局から説明をお願いいたします。

○友行参事官 それでは、参考資料の1と2を御覧いただけますでしょうか。

参考資料の最初のほうは、消費者委員会に寄せられた要望書・意見書・声明文の一覧の6月分でございます。

取引・契約関係は4件で、その他物価関係や消費者行政の在り方について、それぞれ1件ずつとなっています。

取引・契約関係については、特商法に関するものが3件となっています。

資料の1ページ目の最初にあります、6月2日付けの共用部分に係る損害賠償請求の円滑化のための立法措置を求める意見書というのが1つあります。

こちらについて、簡単に補足の説明でありますけれども、現在、法制審の区分所有法制部会というところで、この内容について議論が行われておりまして、今、実は区分所有法制についての改正に係ることが議論され、中間試案という改正につながるような取りまとめが、パブコメにかかっているところです。

少しだけ御紹介しますと、この意見書自体は、共用部分に係る損害賠償請求の円滑化というところで、その中から1つを切り出したところではありますが、法制審で行われている内容のそもそものところは、マンションなどの区分所有建物についての区分所有法の見直しということで、例えば、マンションを持っている人が高齢化していて、所有者が不明だったり、それから区分所有者が非居住化ということが、全体的にそういうマンションが増えてきているという中で、例えば建替えを決めたりとか、そういうときに、決議要件が厳格であると、決議要件の票数が集まらないと、そういったときに、マンションが古くなっていっても建替えができないといった問題が、これからますます多くなっていくことを見据えて、何とかこれを解決していこうということが、法制審のほうで検討されていて、その中の1つの部分を切り出したものの意見という形になっています。

こちらは、今、法制審のほうで議論されていますので、そちらの議論を見守っていくということなのだろうと思います。まず、こちらが消費者委員会に寄せられた意見となっているのが一つ。

もう一つ、今回は、国センから公表された記者公表案件の4月から6月分として一覧表になっています。

幾つかだけ御紹介しますと、4月に公表されたもので、偽物が届くインターネット通販トラブルで、代引き配達の利用が増加していますというのがありました。

こちら、インターネットで物を買って、クレジット払いではなくて、わざと代引きにすることによって、なかなか消費者が被害を回復しにくいという手口が出てきているということでもあります。

デジタル化による被害の一つの形というのが、最近また新たな手口として出てきたということで、紹介されているというのが一つあります。

引き続き、法改正に関係しているものとして、6月のところですが、「『おトクにお試しだけ』のつもりが『定期購入』に」ということの注意喚起があります。

こちらは、法改正が令和4年の6月にされまして、直近では、若干相談件数は減っていますが、注意喚起ということで6月に公表されています。

その下の20代が狙われているということで、遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副

業のスタイルということで、これは副業だと思って何か情報商材を買ってしまうということにとどまらず、アプリをダウンロードさせられて、遠隔操作をされて、借金までさせられるというような悪質性が更に深くなっているものの特徴ではないかとも見られます。

本日は、こういった形での注意喚起や要望書が寄せられたということで、御紹介でございます。

以上です。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

委員から何か御意見等ございましたら、お出してください。

清水委員、よろしく申し上げます。

○清水委員 国民生活センターの記者公表案件なのですけれども、本当に最近、細やかに公表されていると思っています。

特に、今、説明がありました、6月のおトクにお試しだけのつमりの定期購入だとか、あと、夏休みより少し前に、花火による子供のやけどだとか、本当にひと頃に比べるとタイムリーに情報提供がされているのですが、これを一人でも多くの国民に見てもらう工夫は、私たち消費生活センターも、いつも悩んでいるところなのです。

国民生活センターの情報も各消費生活センターは利用しているので、ツイッターで流したりしているのですが、なかなかこれが広がりません。先日、NHKが取り上げてくれたりして、あの様にテレビでやっていただくと、広く、また、やはり報道は強いなと思っています。なかなか消費生活センターも予算がないし、恐らく国センも予算がないので、とにかくテレビでというのは難しいし、若い人たちは、最近、テレビを見ないというのもありますので、こういう情報をいかに多くの人にお伝えするかが課題かと思っています。

先ほどの前段でも、消費者向けのFAQ、国民生活センターが試行的にやっているということなのですが、一時の検索よりは、すごく検索しやすくなっているのですが、あれも知られていないという現状があります。

そういう意味では、これからどのように伝えるかというのも課題かなと思いました。

以上です。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

ほかにございませんでしょうか。

大石委員、よろしく申し上げます。

○大石委員 今、清水委員がおっしゃったように、国民に即座に伝えなければいけない情報というのは、本当に報道を使ってでも広げていかなければいけないと思うのですけれども、ここにはまだ来ていませんが、この暑さで今すごく使用が増えているのが携帯用扇風機、モバイルファンというもので、その廃棄について、これはモバイルバッテリーと同じで、そのまま燃えるゴミに出してしまうと火災が起きてしまうのですが、何とか事故が増える前に、情報として広げていかななくてはいけないなと思っていまして、国民生活センターとか、NITEさんとか、そういうところと連携して、なるべくニュースに載せてもらえる

といいなと思っているところです。

以上です。

○後藤委員長 どうもありがとうございました。

ほかにごありませんでしょうか。

よろしいですか。これらの意見書等については、今後の動向に注視するとともに、必要に応じて、消費者委員会の調査審議において取り上げることにいたします。

《4. 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。

○友行参事官 次回の日程等につきましては、決まり次第、委員会ホームページでお知らせいたします。

以上です。

○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した。