

8. DX後に期待される効果

DXに際しての主な検討のポイント

FAQ、ウェブサイトの充実など、相談に至る前の**消費者自らの解決支援を強化**

電話や対面の相談に加え、メール、ウェブフォーム、SNS、テレビ会議システムの活用など、**消費者のニーズや属性、相談内容に合わせ、相談手法を多様化**
それぞれの手法の特性に応じた棲み分け、両立、効率化が図られるよう検討

電話相談時の音声テキスト化、相談履歴やマニュアル類の画面自動表示など、**相談業務を支援するシステムを導入**
あわせて、業務プロセスの効率化、システムへの入力項目の削減・入力サポート等、**業務を効率化**

データ検索の使い勝手の改善や、新たなデータ分析手法による事案の早期発見、FAQの作成補助など、**データ活用機能を強化**

PIO-NETの専用回線、専用端末、独自開発等の自前主義から、**インターネットと市販のクラウドサービスを活用するシステムへの移行**

期待される主な効果

消費者（相談者）にとっては、**トラブル解決のための選択肢が広がり、情報や相談窓口へのアクセスが改善**することで、不満の解消につながり、利便性が高まる。

相談現場では、消費者自らの解決の促進による**相談対応の業務を軽減**する。

データ入力の負担軽減のサポート、参考資料や相談員向けFAQの充実、画面上での容易な参照、相談者との資料やりとりのデジタル化等、業務を支援する様々な仕組みの導入、業務プロセスの効率化を図り、**相談業務の負担の軽減や、相談員が対応に集中し十分に能力を発揮できる環境**を提供する。

場所に捉われない汎用的なシステム環境を導入することで、**多様な働き方ができる環境**が醸成される。

業務負担が軽減されることで、**人が行うべき業務へ集中**することができる。これまで電話がつながらなかった相談者から相談を受け付けられ、デジタルが得意でない相談者や、**より助けが必要な相談者に対し、手厚い対応ができる**ようになるほか、消費者教育の推進や見守りの強化にもつながる。

政策推進や分析の現場では、分析機能の充実や幅広いデータの利活用の促進により、相談対応の質の向上や消費者への迅速な注意喚起、法執行、制度改正等を通じた、**被害の未然防止、再発防止機能が強化**される。



9. 10年後の未来イメージ① 相談員編

DXで目指そう！
GOODな未来

相談者・相談員両方の未来をより良くするため、DXを導入した場合を例に、比べてみました。

SCENE 1

相談員：花子の場合

消費生活センターで相談員として働く花子は、数十年前と変わらない仕事のやり方に、いつもモヤモヤしたものを抱えていました。

DXを導入しなかった場合の未来

2030年 某消費生活センター

DX未導入

えーっ！資料、メールで送れないの？

申し訳ありません 郵送かFAXで…

便えねー!! もういいよ!! ガチャッ!

あっ!

うー、ベテランのてらさんが抜けた穴大きすぎ…

人手が足りないよねー私なんてこないた業者に…

今どきweb会議もできないような組織と話し合いなんかできるか!!

事業者

って言われちゃった…

あっせんさせてもらえないことが増えて来たよね…

ほんと、昔はなんどかあったのにさー。

消費生活センター 0.9☆… レビュー

- 時代おくれ…
- メール相談できないなんて…

今日も悪口書き込まれてるよ…

あーあー…

DXを導入した場合の未来

2030年 某消費生活センター

今日は、13時から予約が入ってる! どんな相談かな?

相談前の質問票

氏名：品川やまこ 80歳
内容：電話で医療保険をさぼられて…

▶保険の相談マニュアルを参照する

保険の電話勧誘か…金融系の相談なんて初めてだよー
先にマニュアル見て勉強しておかないと…

うわー… 予約したけど不安だな…

あーあー

もしかして予約した品川ですが… カクク シカガカで…

金融相談FAQ

Q: 聞き取りのポイントは?
A: 勧誘方法を確認
書面も入手しよう

こんな時は相談員向けのFAQを…ってこれだ!

どんなふうに勧誘されたんですか?

元ベテラン相談員 てらさん

まるで、ベテラン相談員がそばにいるかのような安心感…

ていねいなアドバイスが聞けてよかったわ! ありがとう!!

相談内容 登録フォーム 会話ログ

音声入力ができるからデータ登録もスムーズ♪

これは便利で安心!

複雑多様化した消費生活相談もDXを活用しスムーズに対応!!

IT化のさらなる普及に伴った、複雑多様化した消費生活相談にも、これまでのノウハウをDXにより引き継ぎ、相談員たちは、スムーズに相談対応することができます。

(これはDXのイメージであり、具体的な内容は今後検討していきます。)

9. 10年後の未来イメージ② 消費者（相談者）編

DXで目指そう！

GOODな未来

相談者・相談員両方の未来をより良くするため、DXを導入した場合を例に、比べてみました。

SCENE 2

相談者：太郎の場合

太郎は実家の祖母から非常に高額な布団を購入したことを聞きました。怪しいと思った太郎は、消費生活センターに相談しようとしています。

これは便利で安心！

充実したFAQであらゆる相談者のお悩みを素早く解決！！

太郎は、『消費者トラブルスマート解決ナビ（スマ解）』で調べ、解決方法を祖母に伝えました。充実したFAQのおかげでトラブルを解決することができたようです。（これはDXのイメージであり、具体的な内容は今後検討していきます。）

DXを導入しなかった場合の未来

2030年 東京

1 ー現在、おつなぎできません。

2 太郎くん お待たせー

はあ、今日もつながらないよ...

3 どうしたの？ 元気ないね...

実は、実家のおばあちゃんがすごい高い布団を買っちゃってさー。

4 先週、訪問販売のセールスマンが来たみたいで、これがその時の電子契約書

うわー たかっ！

5 もう一週間も消費生活センターに電話しているのにつながらないんだ。今どきオンラインで相談できないし...

6 解約できないのかな、どうしたらいいんだ...

それは困ったね...

DXを導入した場合の未来

2030年 東京

1 なるほどー

スマ解

Q. 高額の商品を訪問販売で購入した方法？
A. 次に当店で買えばクーリング・オフできます！
□ 印刷済みの紙でー

2 太郎くん お待たせー

これを おばあちゃんに送信っど！

3 何かいいことあったの？

実家のおばあちゃんが高い布団を買っちゃったんだけど、検索したらすぐに解決策が出てきたんだ！

4 そのサイト、私も使ったことある！FAQもびな形も豊富だし詳しく相談したい時は相談電話の予約もできるから便利だよな！

5 今回のトラブルランキング！20代のおなたはこれに注意

1位 ネット通販

○あやしいサイトの見分け方
□

ネットニュースでもよく配信されているよね！

6 助かったわー 星5つ!!

その頃 太郎の祖母は

このFAQはいいか？ ☆☆☆☆

ために なるね！

10. DXに当たっての留意点

DXを導入しなかった場合の未来
(P.3に示すような様々な課題が想定される)



DXを導入した場合の未来

「消費者のことを第一に考える」視点を軸に、様々な課題を解決するためにDXを推進。
その際、現場の声を活かしながら進めていく。

項目

検討の方向性

- Web相談の場合、デジタルが苦手な相談者がいたり、コミュニケーションが一方向的になりやすい。また、文字だけでは相談者の反応や、トラブルの状況、問題点、背景等が把握しにくいのではないかな。
- Web相談では、文書による回答内容が誤解されることのないよう別の者のチェックが必要となるが、その場合に回答が遅くなったり、業務が滞ったりするのではないかな。
- Web相談を始めた場合、相談件数が急激に増え、相談対応が追い付かなくなるおそれがないかな。
- FAQやAIチャットボットについて、定型的な回答で済むような相談ばかりではなく、どこまで対応できるかな。
- Web相談、ビデオ会議などのデジタルツールを利用する際のセキュリティをどう確保するか。

- ✓ 消費者のニーズ（昼間に電話できない、メールで相談したい、電話してもつながらない…）に応えきれなかったり、電話対応や入力業務で多忙であるなどにより、（潜在的なものを含め）消費生活相談に十分対応しきれないのではないかなといった課題がある。業務のやり方が変わるに当たっての不安も想定されるが、消費者のことを第一に考え、DXにより、FAQの充実など消費者による自己解決の支援を強化するほか、相談手法の多様化によってより多くの選択肢を提供するなどにより、消費者の利便やより多くの方のトラブル解決に資することができないかな検討する。
- ✓ DXの推進は、電話・対面による相談をなくすものではなく、それぞれの相談手法の特性に応じた棲み分け、両立を図り、全体として、効果的・効率的に相談業務を実施するとともに相談の質を確保できるよう検討する。（例えば、サポートが必要な相談者に対しては手厚い電話・対面对応を行う、Web相談に複雑な相談が寄せられた場合の電話相談へのスムーズな切替など）
- ✓ 既にWeb相談に対応している他の事例も参考にしながら、システムの導入だけでなく、応対マニュアルの整備、回答作成の支援や研修の在り方等を検討する。
- ✓ 国民生活センターにおけるFAQの整備など、消費者による自己解決の支援を強化するような仕組み等（消費生活相談に該当しない相談について適切な他機関を紹介することを含む）を検討する。その際、自己解決に向けたポイントや考え方を示すなどし、自分で解決に取り組んでみようと思えるようなFAQの提供を検討する。
- ✓ あわせて、相談支援システムによる業務の効率化、センター運営支援システムの導入や地域間連携の在り方、デジタルツール活用の際のセキュリティの確保も含めたガイドライン等も検討する。

11. 当面の進め方

- 今回の中間的とりまとめを基に、有識者、関係者の意見を聞きつつ、相談現場が特に関心を持つポイントを中心に、具体化に向けて更なる検討を進める。
- 本年度冬には、協力が得られた地方公共団体で、CRMシステム等を活用した実証実験による課題の検証を行い、その結果も踏まえ、本年度末を目途に更なる具体化を進め、「消費生活相談サービス標準ガイドライン（仮称）」など、地方公共団体がDXを進める際のモデルを作成する。
- 来年度以降は、これらを基に、地方公共団体への説明や理解の増進、助言などを行い、地方公共団体におけるDXの推進を支援する。PIO-NETの刷新の詳細設計、分析手法の模索と高度化に向けた検討を進めつつ、職員や相談員への研修などを丁寧に行い、DXを進めていく。
- システム開発を待たずとも取り掛かれる、相談機能の向上や業務の効率化については、できることから実施に移していく。特に、相談者との接点（タッチポイント）の部分では、
 - 地方消費者行政強化交付金等を通じて、メール、Web会議システム等を活用した相談受付、地方公共団体間の連携への活用など、地方公共団体におけるデジタル化の取組を積極的に支援する。
 - 国民生活センターにおいては、消費者向け、相談員向けのFAQの作成・更新を継続的にできる体制を検討し、作業に着手する。また、消費者庁においては、SNSを活用した相談について、実用化に向けた実証実験を行い、マニュアルを作成する。

12. 中長期の大枠のスケジュール

	2021年度	2022年度	2023年度～
計画	計画策定	進捗管理、計画の段階的詳細化、更新	
サービス・業務企画	サービス標準ガイドライン作成	サービス標準ガイドライン更新	
	標準業務モデル作成	標準業務モデル更新	
	モデル条例作成		
	データ分析手法の検討	FAQの作成フローの検討、作成	FAQの作成、評価、更新、削除
プロトタイプ実証	DXプロトタイプ作成 試行 SNS相談の実証・マニュアル作成		
業務等見直し	民間の取組紹介		
	プロモーション準備	地方説明会	業務見直し支援
			業務等見直し 業務等見直し
新システム整備		業務等見直しにあわせた新システムのあり方・要件検討	新システムの整備・データ移行
新体系へ移行		OA環境の整備	研修・訓練内容の検討
			研修・訓練
			リハーサル
			新体系運用
		強化交付金等による支援	

新業務・システム体系へ完全移行

凡例
消費者庁
消費者庁・国セン
国セン
地方
関係者全員