

# 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 （資料1）

## 消費者に 使いやすく

情報や窓口へのアクセス改善

- FAQ,ウェブサイト充実  
（自己解決を支援）
- 相談手法の多様化  
（メール、ウェブフォームなど）

## 相談現場の 機能強化

PIO-NETの刷新

- 相談支援システム  
（音声入力、マニュアル表示等）
- 人が行うべき業務に集中  
（見守り・啓発・要支援者への丁寧な対応に注力）

## データ活用で 施策を強化

AIによるデータ解析強化

- 消費者のFAQに
- 相談員の知見に
- 政策立案機関に  
（端緒情報の早期発見等による施策の強化）

## 地域における 体制強化

デジタルを契機に広域連携

- 自治体間連携の深化  
（BCP対策にも）
- 相談員の場所を選ばない多様な働き方  
（遠隔相談、テレワーク等）

## システム

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（相談業務支援機能の向上、相談の予約受付や、相談員の場所を問わない働き方を可能に）

## 人材

- 相談員のキャリアアップ支援（キャリアパスの提示、経験や職階など責任に見合った処遇）、研修、メンタルケアの充実
- 分業や組織的な対応、多様な人材の活用などを検討

## 地域連携

自治体間連携による体制強化（市町村間連携、都道府県と市町村の連携・共同実施など、自治体間の役割分担、自治体をまたいで相談・助言ができる仕組みなどを検討）。

- 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。