

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

- ◆ 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は、消費生活相談等について、目指す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もの。
- ◆ 引き続き、本プランに基づいて、関係者と協力しながら、細部を含めた検討、システム設計などを進め、DXを着実に推進していく。
- ◆ また、本プランは定期的に進捗状況を検討し、必要に応じ見直しを行うものとする。

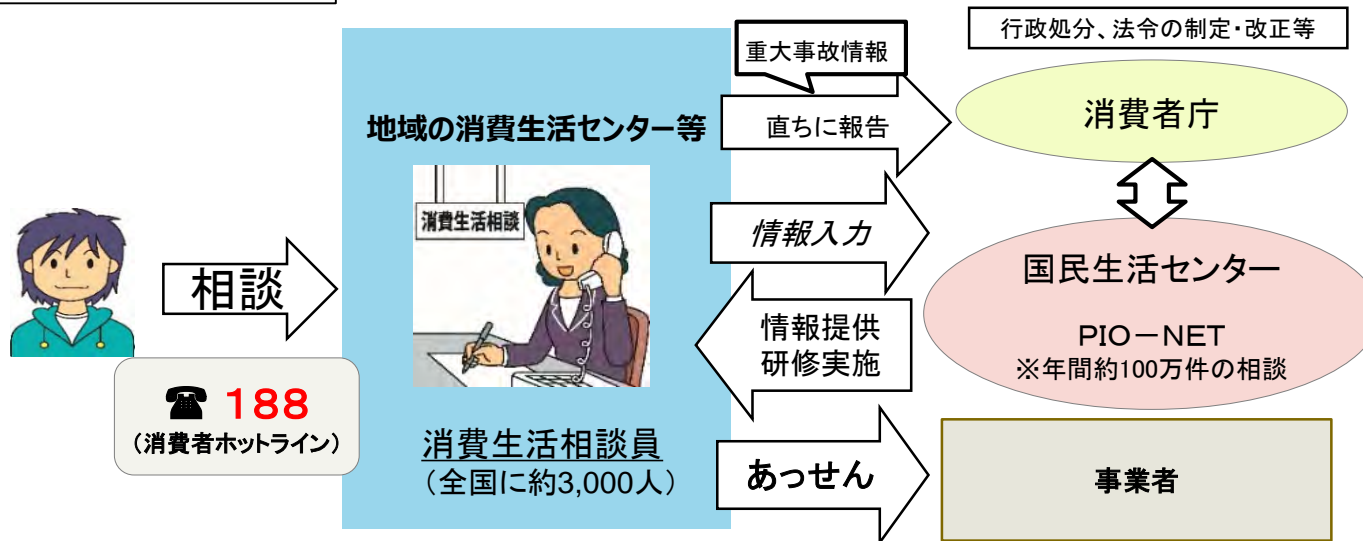
0. 消費生活センターの役割と消費生活相談

地方公共団体は消費生活センター(※)や消費生活窓口を設置し、主に以下の事業を実施。

- ① 消費生活相談 (消費生活相談、あっせん等)
- ② 消費者教育・啓発 (学校教育現場や地域での消費者教育の実施、高齢者の見守り、エシカル消費の普及等)
- ③ 事業者指導・法執行 (行政処分の実施、消費者志向経営の推進等)

(※) 都道府県は必置、市区町村は努力義務 (全国約1,000市区町村で設置 (広域連携含む))

<消費生活相談のイメージ>



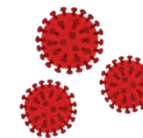
(注1) 国民生活センター等の登録試験機関が実施する消費生活相談員資格試験の合格者又はそれと同等以上の専門知識・技術を持った者

(注2) 全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集するシステム

1. なぜ デジタル・トランスフォーメーション (DX) か

社会全体

- ◆ 新型コロナウイルス感染症対策において、社会では、**デジタルシフトが急速に進展**
- ◆ 消費者の普段の情報収集、コミュニケーション手段もデジタル化が進展



テレワークの普及



遠隔医療の解禁



デジタルサービスの普及拡大



非接触・非対面のサービス

消費生活相談の現場

- ◆ 相談情報のデータ入力の負担など既存の課題のほか、テレワークに対応できないなど、**様々な要因により新たな課題が顕在化**



電話・対面、紙媒体を基本とする業務であり、
テレワークに対応できない



電話もパソコンも固定
相談情報は全て手入力



インターネットもメールも
十分には利用できない環境

デジタル化、国際化、人口減少など、将来の社会の変化も見据えると、現状の考え方に捉われない
デジタル社会に即した消費生活相談やPIO-NETの抜本的な刷新が急務

2. 消費生活相談のDXの検討の進め方

DXのゴール（達成すべき目標）

- ① 消費者の、消費生活における**被害の未然防止と被害最小化**
- ② 消費者が困ったときに寄り添う**セーフティネット**（被害救済）
- ③ ①、②を通じて実現される **消費者と事業者が対等な立場で行う健全な経済社会活動**の下支え

DXにおいて重視する価値

- **消費者のことを第一に考える**（利便性の向上、デジタルに不慣れな方への配慮を忘れない）
- **現場の相談員が十分に力を発揮できる環境づくり**（働きやすさの向上）
- **相談データの有効活用**（相談の質の向上、消費者被害防止に役立てる）
- **社会環境の変化への対応**（デジタル化社会、高齢化社会、感染症や災害時への柔軟な対応）
- **地域の課題への対応**（小規模自治体地域の機能維持、相談員の担い手不足、見守り・啓発など地域の活動強化）

DXの検討の範囲

DXのゴールを達成するため、消費者の視点に立って、消費生活相談業務全般（入口から出口）及びその周辺領域との連携について、一連の流れとして捉え、以下の内容を幅広く検討する。

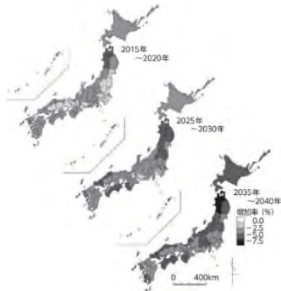
- | | | |
|------------------|---------------|--|
| ① 相談・苦情、問合せ、情報提供 | ④ 消費者教育・見守り | ⑥ 業務システム（PIO-NET、越境消費者センター（CCJ）システム、事故情報データバンクシステム等） |
| ② あっせん | ⑤ 消費生活センターの運営 | ⑦ 電話系通信システム |
| ③ 相談データの利活用 | | |

DXの検討の方法

- 過去の取組から教訓を得つつ、現状を分析する。また、将来発生する課題に対応するため、2040年頃の社会環境も見据えながら、バックカスティング（将来像から逆算して今やるべきことを考える思考法）し、現実には照らして検討を行う。
- 民間の顧客対応窓口などで、利用されている管理手法やノウハウ、CRM（カスタマーリレーションシップマネジメント）システムなどを活用した相談業務の実現可能性や有効性などを複数の相談現場とともに検討・検証する。

3.1 多面的な分析からのDXの方向性 2040年の未来像

人口、社会保障、地方行政



- 人口規模が小さい地方公共団体ほど人口減少率が高くなり、4割が単身世帯となる可能性がある。
- 地方で先行して更なる高齢化が進み、大都市圏でも当面、**高齢者人口数が大きく増加**する。
- 社会保障の担い手が減少し、社会保障の維持や財政健全化に対し影響が及ぶ。
- 地方行政では、**更に少ない職員での行政運営が必要になる**可能性がある。
- 社会保障に係る経費や老朽化した公共施設等の更新に要する費用の増大が想定される。

「平成27年版 厚生労働白書」、「自治体戦略2040構想研究会第8回事務局資料」、
「日本の世帯数の将来推計（全国推計）」（2018（平成30）年推計）（国立社会保障・人口問題研究所）よりPTが作成

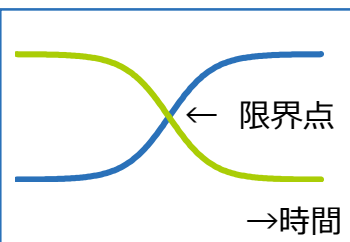
社会、技術、国際



- 人間らしさを再考し、多様性を認め共生する社会が目指される。
- **リアルとバーチャルの調和が進んだ社会**が目指される。
- **人間機能の維持とデジタルアシスタントとの融合**による「個性」が拡張した社会が目指される。
- カスタマイズと全体最適化が共存し、人間らしく生き続けられる社会が目指される。
- 新型コロナウイルスの感染拡大により、人の移動も停滞する中で、**国境を越えた交流による付加価値の追求は、デジタル分野に重心を移動**していくことが想定される。

「令和2年度版科学技術白書」、「通商白書2020」よりPT作成

消費生活相談



- 社会経済が一層高度化・複雑化、デジタル化し、既存の概念を超えた商品・サービスが増加する可能性がある。
- グローバル化が進み、国境を越えた消費が増加する可能性がある。
- 高齢化が更に進み、また消費者自身による解決が難しい問題が増加し、相談需要が高まる可能性がある。
- 消費生活相談業務に投入する人・もの・金が一層限られるおそれがある。

➡ **行政需要に対して、提供できる行政サービスが追い付かなくなるおそれ**

3.2 多面的な分析からのDXの方向性 過去の改革体験からの教訓

過去にもPIO-NET刷新が実施されているが、関係者の様々な考えが絡み、かつプロジェクト推進体制にも課題もあり、十分な改革に至らなかったとの指摘があった。

DXの推進にあたっては、このような指摘から教訓を得て、改革を進めていく必要がある。

消費生活相談の現状

消費者が相談した内容について、本人の同意なく、相手方事業者を含めて誰にも知られない（本人が特定されない）ということは、消費者が安心して相談するための前提条件。この点について、相談現場では非常に留意している。

国等によるデータの活用、情報公開請求等に備えた、データ入力に関するルールが多数あり、それが相談情報の登録・確認の負担になっている。

一方で、新たな消費者問題や消費者行政のニーズに対応しようとして、データ項目やキーワード等を増加させることにより、入力画面等が複雑化している。

利用機関、利用者が非常に多く、利用者のITリテラシーや考え方の違い、相談頻度の多少により、機能改善の要望に温度差があった。また、自治事務への配慮等もあり、使い勝手の向上と現状維持のそれぞれの要望のジレンマに陥り、予算内で改善できる範囲の刷新に留まった。多くの利用者が様々な用途でPIO-NETを利用しており、機能の削除や大幅な見直しは困難だった。

過去の機能を維持しながら新たな機能を追加する対応を続け、システムが最適化することなく重厚長大化した

過去のPIO-NET刷新の状況

国センでは、PIO-NET刷新に係るプロジェクトを、システムを担当する部署任せで行い、業務改革・サービス改革に向けた必要十分な体制で取り組むことができなかったとの指摘あり。また、消費者庁も、現状を改革する知見も体制も十分ではなかった。

初期のPIO-NETは、インターネット普及前の当時、専用回線、専用端末等の閉ざされたネットワークで開始した。個人情報・情報セキュリティを重視する傾向も相まって、現状の閉ざされたシステム構造からオープンなシステムへの変革が困難であった。

3.3 多面的な分析からのDXの方向性 将来像からの再構築が必要

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イケない
- 予算を確保しないとイケない
- 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繋がりにくい
- 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