

4.1 DX後のポジション（立ち位置）

項目	DX前	DX後
フォーカス	相談者全般	よりサポートが必要な相談者、潜在的相談者にも
マネジメント・スタイル	相談員の個人の力に依存しがちな側面	組織全体としての総合力
重視するスキル	消費生活相談に関わる幅広く深いスキル	役割や経験に応じたスキル（消費者問題の専門知識、コミュニケーション、人材育成…）
相談プロセス	一人で完結	分業・サポート・連携、標準化、可視化
ナレッジ（有益な知識・情報）	暗黙知（個人的な知識）、都度の情報共有	形式知（見える化された知識）、持続的な更新
データの活用	利用者の求めによるデータ活用、正確な分析	他の情報を含め、多角的で迅速かつ恒常的な傾向分析とモニタリング
システム開発	自前主義、独自開発	既存のもの組み合わせ、汎用的なものを利用
電話回線	各センターで回線整備。188から各センターに電話転送。電話とシステムは分離	非常時用を除き、電話網を一元的に整備。電話とシステムの連携

4.2 DX後のサービス・業務イメージ

(1) 消費者の利便性向上

現状	<p>①消費者向けFAQ（自己解決支援）</p> <p>解決方法をWebで調べても見つからない。 消費者庁、国民生活センター、各自治体のホームページに注意喚起があるが、どれを見ればよいかわからない</p>
DX後	<p>ポータルサイトにFAQを掲載し、消費者の自己解決を支援。 2023年4月より、先行的な実証実験として、「消費者トラブルFAQサイト」を国民生活センターにて開設</p>


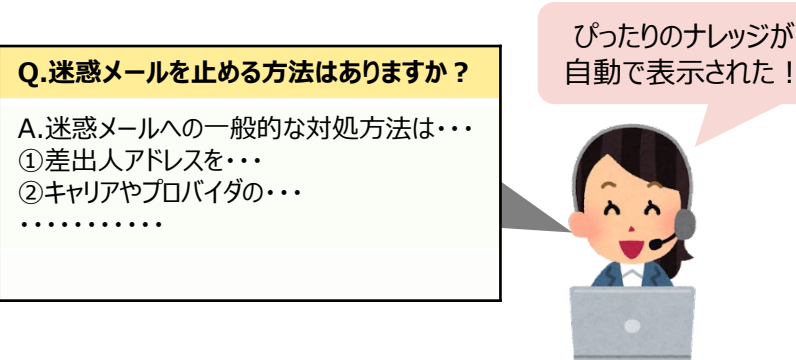
現状	<p>②相談手法のマルチチャネル化</p> <p>メール相談を実施している自治体は拡大途上。 相談件数の多い自治体では、電話が混雑している</p>
DX後	<p>ポータルサイトに全国共通のWebフォームを整備し、メール相談や、相談の予約の受付を実施（消費者庁・国民生活センターで検討中）</p>



※2021・22年度のプロトタイプ（新システムお試し版）等を踏まえたイメージ

4.2 DX後のサービス・業務イメージ

(2) 相談業務の支援

※このほか、音声認識によるデータ入力の負荷軽減や、テレワークが可能なシステムを検討中

	<h3>③ナレッジ（相談員向けFAQ）の整備</h3>
<p>現状</p>	<p>相談処理の情報収集にあたり、紙のマニュアルや研修資料、PIO-NET等から必要な情報を自分で探し出す必要がある</p> 
<p>DX後</p>	<p>相談の大きな内容を入力すると、ナレッジ（相談員向けFAQ）が自動で表示。 相談員の負担が軽減され、相談対応の質が向上</p>  <p>Q.迷惑メールを止める方法がありますか？ A.迷惑メールへの一般的な対処方法は… ①差出人アドレスを… ②キャリアやプロバイダの… ……………</p>

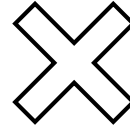
	<h3>④相談データの利活用</h3>
<p>現状</p>	<p>PIO-NETの検索・集計機能では、相談員の通話時間や応答率を分析することはできない。 相談件数の増減を調べるにも、検索のコツ(経験)が必要</p> 
<p>DX後</p>	<p>相談件数だけでなく、処理状況、通話時間や時間帯・曜日別の応答率などが分析可能になり、業務状況を可視化。 相談件数の増減や内訳は、視覚的に分かりやすい</p> 

※2021・22年度のプロトタイプ(新システムお試し版)等を踏まえたイメージ

4.3 DX後の相談体制構築に向けた取組

- DX後のシステムを最大限に活用し、DXによる恩恵を最大化するため、自治体間の協力体制の充実などが必要

[体制面]
広域連携



[人材面]
指定消費生活相談員
主任相談員

- ✓ 広域連携の設置・規模拡大
- ✓ 自治体間の現在の協力の取組をDXを契機に拡充

- ✓ 指定消費生活相談員、主任相談員の指定拡大
- ✓ 無資格・未経験者の育成、活用推進
- ✓ DX後の業務フローを踏まえた役割分担の整理

自治体間の協力体制のポイント

- ① 協力体制の中に指定消費生活相談員、主任相談員を配置
- ② ①により、現場の相談員を支援できる体制を構築
- ③ 協力体制全体として、多様なチャネル（当日電話、Web予約電話、Web相談）に対応
- ④ 最寄りのセンターで対応できない場合、協力体制内で相談を割り振ることが可能に

現在の取組の充実

目指すところ

消費者、相談員、行政職員にとって
安心できる消費生活相談の協力体制の構築

DX後の相談員の役割

- DX後の総括的役割を担う相談員（指定消費生活相談員¹を含む）
相談員の対応支援、相談対応の質の向上
- 主任相談員²
相談員の対応支援、自身でも相談対応
- 相談員
現場において相談対応
- 相談補助員³
事前に相談内容が分かるものから始め、研修の進捗等に応じて相談対応

注1 市町村の行う消費生活相談やあっせんに関し、助言、協力、情報提供などの援助を担当。

注2 消費生活相談員のリーダーとして、他の相談員の育成や相談員等からの問合せに対する助言を行うといった役割を担当

注3 資格取得を目指している無資格者を想定

5. DXに向けた課題整理マッピングと主な検討論点

① 業務設計			<ul style="list-style-type: none"> ■ 消費者とのタッチポイントと導線の整理 <ul style="list-style-type: none"> 多様な消費者のニーズにあった窓口、手段を再考し、タッチポイント・導線を最適化 ■ 業務設計（民間で行われている以下の点を参考に必要な機能を検討） <ul style="list-style-type: none"> 業務フロー：可視化で効率化できるプロセスの検討、業務の標準化 コールフロー：入電から終話までの設計、スキル定義、スキルベースルーティングの設計 対応水準の向上：評価基準、手法、頻度、改善手法、検証方法等の体系化 業務量管理：コール予実管理、シフト計画、リアルタイムモニタリング データ管理：リアルタイム反映、データの整理、レポート設計、各指標定義 データ分析：現行のキーワードに代わる集計・検索、分析手法 広報戦略：関心を引き、SNSで拡散されることを意識した情報提供、家族・友人もターゲット 行政機関等への情報提供：カジュアル・ユーザー向けの検討、ハード・ユーザーにはAPI提供 情報公開：標準的な考え方を整理 ■ ナレッジ管理 <ul style="list-style-type: none"> FAQの作成フロー（質問と回答の作成、承認、評価、更新、削除） ■ 新オペレーションの検討 <ul style="list-style-type: none"> 支所や公民館などでのサテライトオフィス・在宅での業務、広域的な連携とBCP
入口 (タッチポイントと導線)	業務処理 (オペレーションとマネジメント)	出口 (アウトプット)	
誰でもが知りたい情報に、望む手段で簡単につながるか		どのデータをどのタイミングでどこにレポートするのか	
② 人材			<ul style="list-style-type: none"> ■ 人材管理 <ul style="list-style-type: none"> 職階、職種、スキル、キャリアパス、採用、教育・訓練、報酬、健康管理の整理 ■ 教育：育成プロセス <ul style="list-style-type: none"> e-Learning、リモート研修の強化、相談員間のオンラインコミュニティの形成促進 ■ やりがいの醸成 <ul style="list-style-type: none"> 相談員からの消費者庁等への提案、表彰、双方向コミュニケーション（認め合う）の機会提供
③ 運営体制と自治体間の協力体制			<ul style="list-style-type: none"> ■ 運営体制 <ul style="list-style-type: none"> 役割分担・スキルや教育・訓練、休暇・休憩の管理等の各種イベントも含めたシフト計画とツールの導入 ■ 自治体間の協力体制 <ul style="list-style-type: none"> 現状の資源を有効活用できるように、自治体間の役割分担や組織をまたいで相談、助言ができる仕組みの検討
④ 環境・基盤システム			<ul style="list-style-type: none"> ■ コールセンターシステム <ul style="list-style-type: none"> PBX、IVR、ACD、CTI、音声認識、CRM、ナレッジ管理、WFM、BI等の利用 ■ システム基盤・電話網・OA環境 <ul style="list-style-type: none"> クラウドサービス、インターネット利用、電話網の一元管理、地方公共団体によるOA環境整備
⑤ ガバナンス			<ul style="list-style-type: none"> ■ 地方公共団体による各消費生活センターの運営実績の把握と改善
⑥ 法体系			<ul style="list-style-type: none"> ■ 効率的、機能的な消費生活相談サービスの提供を可能にする法体系

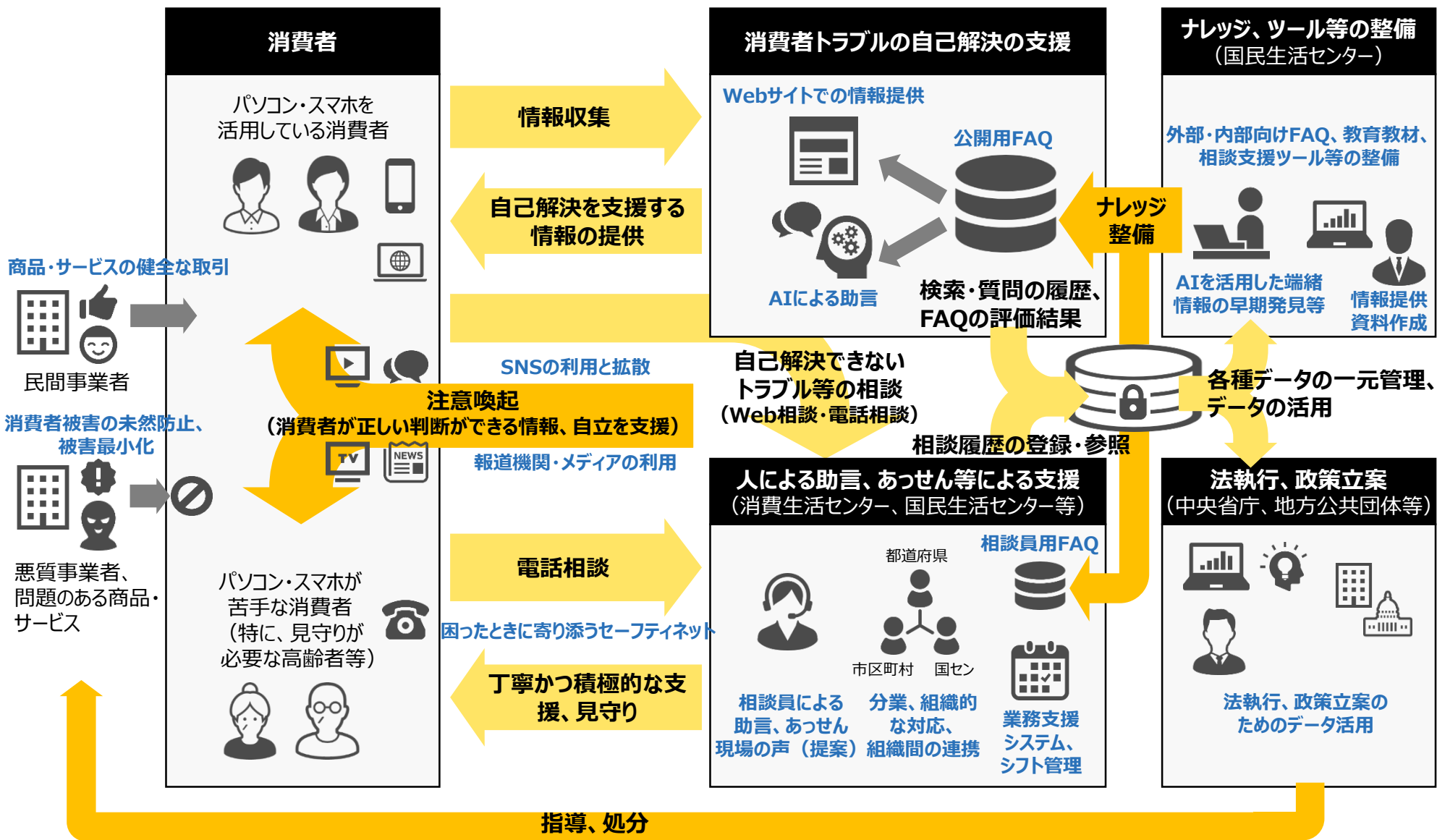
6.1 DX後のサービス全体俯瞰図

健全な経済社会活動の下支え

対象者ごとの適切なサービスの提供

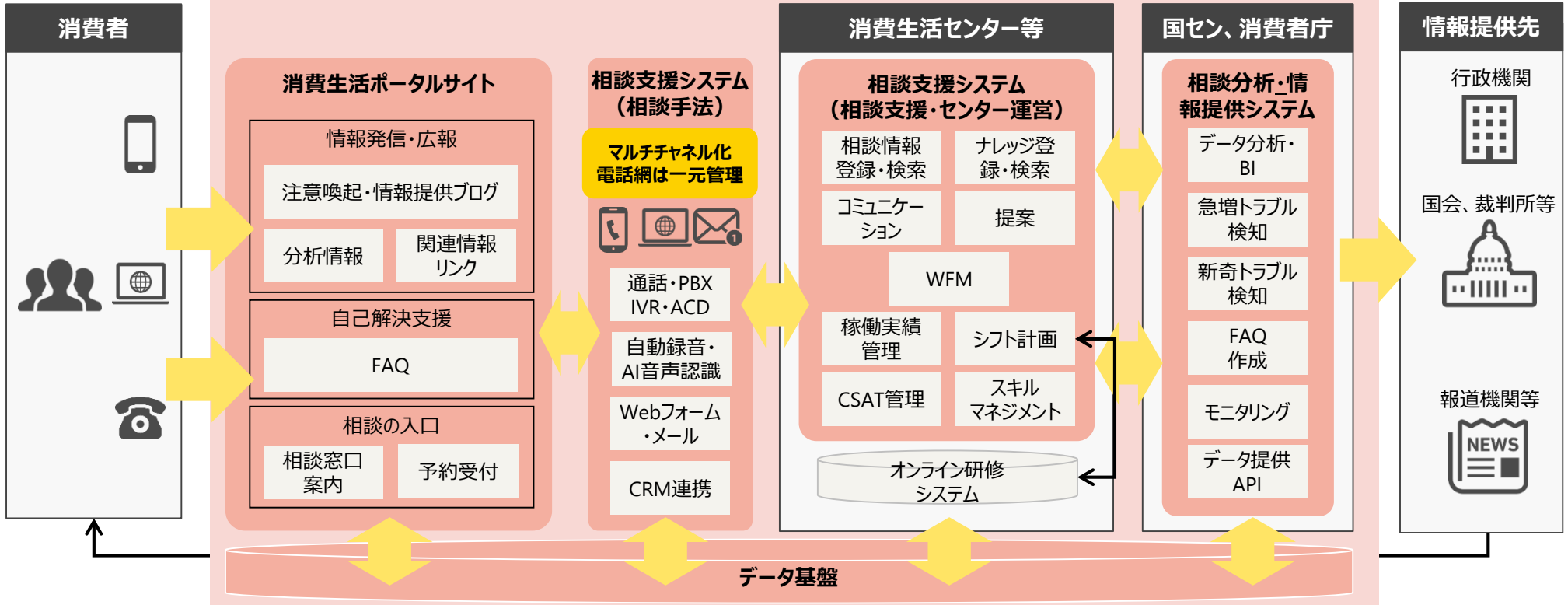
人でしかできないことへの集中

データの整備と有効活用



6.2 DX後のシステム全体俯瞰図

相談支援統合情報システム (Consumer-affairs-advice-Support-integrated-System : CaaSIS)



ブラウザがあれば業務可能に



PCベースの作業。相談現場の働きやすさに配慮し、PC、ヘッドセット、ディスプレイなどのOA環境を地方公共団体でシステムを利用する上で推奨されるスベックを参考に、自由に用意。どこでも相談受付、勤務地を変えない広域的な連携も可。システムのなセキュリティ対策の他、人的なセキュリティ対策としてPC端末にデータを残さない等、運用ルールを定め、徹底する

パブリッククラウド

回線はインターネットを利用
データの暗号化と権限管理でセキュリティ対策



ガバメントネットワーク等

国が安全性を認定したクラウド上で実現



PCベースの作業。職員に支給される端末からアクセス可能とする。

7. 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の活用など、**消費者のニーズや属性、相談内容に合わせ、手法を組み合わせる等、相談手法を多様化**

電話相談時の音声テキスト化、ナレッジの整備やデータ検索の使い勝手の改善、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**

新たなデータ分析手法による事案の早期発見、FAQ・ナレッジの作成補助、他行政機関への情報提供など、**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**

自治体間の協力体制の深化、相談員のキャリアアップ支援など人材を活かす環境づくり

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り**相談対応の業務が軽減**される。

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し、**相談業務の負担の軽減や対応の質を向上**する。

場所に捉われない、**多様な働き方ができる環境**が醸成される。**自治体間をまたいだ協力も可能でBCP対策にも寄与**する。

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、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。

担い手確保、小規模自治体地域でのサービスの維持

8. 目標とモニタリング

指標管理

- ◆ DXのゴールを達成に向け、ゴールの達成に資する観点から行われるDX施策に関連する消費者の利便性・満足度、業務効率・品質向上等に関する2030年度までの目標を主要成功要因（KPI）として設定。DXの検討に応じて、変更する可能性あり
- ◆ DX開始年度における開始後、6か月間、計測した値を参考に下記の目標値の方針となるよう基準値を設定
- ◆ 主なモニタリング指標は、目標値は設定しないものの、消費者の利便性・満足度、業務効率・品質向上等の観点で定期的に参照されるべき指標

2030年度までの目標

ゴール	DX施策	指標	解説	目標値の方針
被害の未然防止等	自己解決の促進	FAQアクセス数	消費生活ポータルサイトのFAQのアクセス数（訪問者数）	増加
		FAQ優位評価件数	消費生活ポータルサイトのFAQが役立ったと評価された件数	増加
	相談対応の品質の向上	ナレッジアクセス数	相談支援システムのナレッジへのアクセス数（訪問者数）	増加
		ナレッジ優位評価件数	相談支援システムのナレッジが役立ったと評価された件数	増加
		相談対応苦情化件数	相談対応において、満足や感謝が得られず苦情化した件数	減少
	教育・啓発の充実	ニュース掲載件数	ニュースメディアのウェブサイトに消費生活関連の記事が掲載された件数	高い水準
		教育実施延べ人数	出前講座等において講座を受講した延べ人数	増加
見守り活動の促進	消費者安全確保地域協議会設置団体数	消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置団体数	増加	
寄り添う セーフティ ネット等	相談対応の業務の効率化	放棄率	電話が繋がらず、相談を断念した割合	減少
		Web相談率	登録相談件数に占めるWeb相談の件数の割合	増加
		自治体間連携取組件数	自治体間で連携して消費生活相談サービスを提供する取組の件数	進展

主なモニタリング指標

- 相談件数 ■ 総契約額 ■ あっせん率 ■ FAQ経由相談率
- 平均通話時間 ■ 平均通話保留時間 ■ 平均相談処理時間 ■ 予約相談率

9. アクションプランの推進方策 10. アクションプランの管理

アクションプランの推進方策

- アクションプランを推進していくため、システム移行に伴うOA環境の整備等のデジタル化の推進、自治体の連携の推進など、地方消費者行政強化交付金による地方自治体の取組の支援を検討

アクションプランの管理

- アクションプランを推進し、新たな業務・システム体系へ期間内に着実に移行するため、次の取組を行う。
 - ① DXプランの進捗を、学識経験者、実務家、相談現場の各有識者から構成される「消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード」へ定期的に報告
 - ② DXプランの内容について大きな変更を要する場合には、「消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード」の意見を聴取

11.消費生活相談DX・ロードマップ

	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度～
<p>電話に加え、メール・SNS等による相談受付の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> 地方消費者行政強化交付金の活用、SNS相談対応マニュアルの周知等により、地方の消費生活センターのメール・SNS等による相談を支援（消費者庁） 			
<p>PIO-NET刷新などDX推進</p>	<p>【DXの方向性検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談現場の課題の洗い出し 有識者による「アドバイザーリーボード」の議論 (2021/5-) 中間的とりまとめ(2021/9) <p>【プロトタイプの試行】 (2021/12-2022/3)</p> <ul style="list-style-type: none"> 主に相談員向けの入力画面や入力項目などを検証 (国民生活センターと8自治体で試行) プロトタイプは民間コールセンター等で使用される業務支援システムを活用 	<p>【「アクションプラン2022」 (2022/6)】</p> <p>DXが目指す将来像と作業の進め方を提示。全国の地方自治体と共有。</p> <p>【プロトタイプ改良版の検証・深化】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談業務の流れを踏まえた業務全体の検証と深化 (国民生活センターと14自治体で試行) プロトタイプ改良版の活用 中小自治体の支援も含めた運営体制の検証 <p>【コンテンツの先行整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者向けFAQの拡充・強化 AI等による相談データの解析手法の開発 (事案の早期発見など) 相談員向けオンラインマニュアルの整備 	<p>【「アクションプラン2023」 (2023/7)】</p> <p>アクションプラン2022をブラッシュアップ。ガイドラインや標準業務モデルと併せて、全国の地方自治体と共有。</p> <p>【新システム基盤の整備】</p> <p>相談支援総合システム調達準備・消費生活ポータルサイト</p> <p>【業務基盤の整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員・職員に対する研修体系の検討 自治体間の協力・連携など地方自治体の体制整備 <p>【コンテンツの先行整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費者向けFAQサイト試行版の公開 <p>【先進的な取組の検討】</p> <ul style="list-style-type: none"> AI等による相談データの検索手法に関する実証実験 <p>【コンテンツの先行整備】</p> <ul style="list-style-type: none"> 相談員向けオンラインマニュアルの整備 	<p>ブラッシュ・アップ</p> <p>【新システム基盤の整備】</p> <p>相談支援総合システム設計開発 ・相談支援システム ・相談分析・情報提供システム</p> <p>ブラッシュ・アップ</p> <p>ブラッシュ・アップ</p> <p>新システムへの組入を検証</p> <p>新システムへの組入</p>

用語解説 (1/2)

用語	解説
音声認識	音声認識技術を利用し音声をテキスト形式に変換すること。PCから検索やコール履歴の管理を行うことができる。リアルタイムでテキスト化をすることで禁止文言を発見して、その場で訂正を促すことができる等のメリットがある。
コール予実管理	呼量予測/コール予測。過去の呼数の実績、日柄・曜日・時間帯などの変動要因をもとに、時間帯毎・日毎・月毎などの着信呼数を予測すること。
コールフロー	相談者からの電話を担当者のスキル分けやIVR等を用いて効率的に振り分けるための流れのこと。
スキルベースルーティング	電話の相手や内容に合わせて、そのコールを処理するスキルを備えた担当者又はグループに即時にコールを割り当てるACD・CTIの機能。
タッチポイント	相談者との接点。物理的な接触だけでなく、インターネットやSNS等もタッチポイントとされる。
ナレッジ管理	知識や情報を組織全体で可視化・共有し、有効に活用することで品質・効率・生産性を上げようとする手法。
ヘッドセット	イヤホンとマイクが一体化した通話装置。頭部に装着することで通話中も両手が自由になり、端末操作など別の作業を行える。
マルチチャネル	電話をはじめ、Eメール、Web、ソーシャルメディア、チャット、FAXなど、多岐にわたる手段での対応のこと。
リアルタイムモニタリング	実際に相談者と対応をしているその生の声をモニタリング用回線で聞くこと。

用語解説 (2/2)

用語	解説
ACD (Automatic Call Distribution)	着信したコールを自動的に管理、コントロールする装置。次々に入る着信コールを、その時点で空いている、あるいは次の応答を最も長時間待っている適切なスキルを持った担当者から順次均等に配分できる機能を備える。
BI(Business Intelligence)	ビジネスインテリジェンス。組織内外の事実に基づいた膨大なデータを体系的に蓄積、分類、分析、加工を行い、各種の意思決定を迅速に行うようにするという概念。また、その活動を支えるシステムやテクノロジーをさす場合もある。
CRM (Customer Relationship Management)	企業において、顧客満足度を向上させることによって、企業にも利益がもたらされるように、顧客との長期的関係を構築することに力点を置く経営手法のこと。
CRMシステム	CRMを実現するためのシステム・製品・サービスのこと。顧客情報・クレーム・要望等の様々な情報をDB化し、データの共有・分析を可能にするシステム。CTI連携してナンバーディスプレイ機能を利用することにより着信時の顧客情報検索を自動化することが可能。
CSAT (Customer Satisfaction)	サービスや製品に対して顧客がどの程度満足しているかを測る指標。
CTI (Computer Telephony Integration)	電話交換機とコンピューターを機能統合したシステム。ナンバー・ディスプレイ機能を活用し、データベースから着信呼の情報（電話相談者の属性、対応履歴など）を着信側のPC画面に自動表示できるインバウンド機能、コンピューター側から渡された電話番号を基に発信業務を行うアウトバウンド機能などが含まれる。
IVR (Interactive Voice Response)	組織の電話窓口で、音声による自動応答を行うコンピューターシステム。発信者のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声を発信者側に自動的に再生する。音声認識機能を備え、相手の発話に応じて再生内容を決める製品もある。
PBX (Private Branch Exchange)	組織内に設置する電話交換機のことであり、部門間などでの内線電話、外線公衆網への接続・制御といった、電話機にかかわる業務管理を行う装置。
WFM (Workforce Management)	ワークフォースマネジメント。過去の情報に基づく呼量予測にサービス目標を加味した要員配置計画とシフトを作成するとともに、リアルタイムで予実管理を行い、サービスレベルの維持を図るオペレーション管理システムのこと。