

名古屋市消費生活センター 相談窓口のAI活用について

名古屋市スポーツ市民局市民生活部消費生活課長
木村元則

名古屋市消費生活センター

昭和47年10月 開設
(愛知県内3番目、政令市3番目)

消費生活相談 年間(最近) 約1万3千件
(最多) 約2万件

→ 令和8年度中 累計50万件突破!

消費生活相談員(指導員含む) 現在 約20名



エレベーター	14F	自販機コーナー
	13F	エコバルなごや(環境学習センター)
	12F	ソレイユプラザなごや(なごや人権啓発センター)
	11F	消費生活センター(くらしの情報プラザ・相談コーナー)
	10F	消費生活センター(商品テスト室・研修室)
	7F~9F	高年大学・鯉城学園
	6F	防災管理研修センター
	5F	鯉城ホール
	1F~4F	中消防署

☆課題：相談員の担い手不足・高齢化

担い手不足による課題

- 応答率低下による市民サービスの量的低下
- 新人育成の困難化
- 相談員の意欲や使命感への悪影響
 - （←一人当たり量的負担増）
 - （←「つながない！」苦情増加）
 - （←救いたいのに救えないジレンマ）

☆課題：相談員の担い手不足・高齢化

高齢化による課題

- 年齢的ボリュームゾーンにあるベテランの同時かつ大量退職の懸念
（→担い手不足による課題が顕在化（※前述））
- ベテランの経験知・暗黙知が伝承されない懸念
（→新人育成困難、市民サービスの質的低下）

消費生活相談員

本市でも会計年度任用職員

本市制度上、職務区分は上位に位置付けているが、、、

→ 「報酬」は職務区分ごとに市統一基準（独自引上困難）

→ 仕事において「報酬」と「負担」は本来相関関係

⇒ 個々の職員の「負担」をできる限り減らす！

<方針>

ベテランの経験知・暗黙知を組織として蓄積し、
容易に活用できるようにする！

<方針>

ベテランの経験知・暗黙知を組織として蓄積し、

容易に活用できるようにする！

⇒ AI活用で課題解決につなげられないか？

実証実験プロジェクト応募へ！

【事業概要】

庁内から集めた**行政課題**や社会課題（グリーン化及びDXの特別枠を含む）に対して、**先進技術を活用した解決策を企業等から広く募集し、選定・決定**した実証プロジェクトに対する費用の一部負担や、専門家によるマネジメント等の支援を実施するもの

【課題募集】

行政課題 8件
社会課題 8件



【解決策提案】

全156件



【実証プロジェクト決定】

行政課題 4件
社会課題 4件

16件の課題から、8課題の実証プロジェクトを創出。

※社会課題については、特に地球環境への配慮に優れたものを「社会課題グリーン化」、
特に社会にインパクトのあるデジタル・トランスフォーメーションに資する提案を「社会課題DX」として採択します。

区分	行政課題	社会課題
企業募集件数	8件	8件
実証プロジェクト件数	4件	4件
負担金（支援金） （税込み・最大）	150万円/件	300万円/件

審査基準

審査項目	内容	配点
先進性・独自性	提案する解決策に先進性（技術・サービス）があるか （他のサービスと差別化できる要素を持っているか、 行政関連分野で商用化されていないか）	30
	他社が真似できない独自技術を有しているか（知財など）	10
課題理解度 ・改善効果	テーマを適切に理解し、合理的な解決手法を提案しているか	10
	解決手法により課題に対して高い改善効果が期待できるか	10
社会実装の 実現性	実証で終わらず、実装に繋がる可能性のある取り組みになっているか （企業、市民、他都市等への展開が可能な技術か）	20
チーム構成 ・能力	実証に合わせて先進技術をカスタマイズできる技術者を擁しているか	10
	職員と協働してより良いサービス開発を進められる体制が整っているか	10
	合計	100
地域連携（加点）	名古屋市内に（登録簿上の）本店がある場合10点、 本店がなく支店や営業所等がある場合5点を加点	

消費生活相談窓口のAI活用

相談員不足による存続危機をAIで解決



年間相談件数
13,000件以上

相談ニーズは増加し、
電話がつながりにくい状況



相談員の
大量退職

ボリュームゾーンは60代前半。
多くが65歳前で退職



新人育成に
約5年

幅広い知識・経験が必要で、
育成に長い時間を要する

！ 現状の課題



相談員の大量退職

ハードな業務のため、65歳前で多くの
相談員が退職し、世代交代が急務



年間13,000件の相談対応

相談ニーズは増加する一方で、電話が
取り切れず、つながりにくい状況が慢性化



新人育成に約5年必要

相談業務には幅広い知識・経験が必要で、
育成に長い時間がかかっている



AIで実現したいこと

1 聞き取りアシスト



適切な聞き取り項目を
リアルタイムで提示し、
聞き漏れを防ぐ

新人相談員の自立を支援

2 助言アシスト



過去事例や関連情報を
分析し、適切な助言候補を
提示する

助言の質とスピードを向上

3 入力アシスト



電話内容を自動で要約し、
相談概要を作成する

記録業務の負担を軽減

私たちの
想い

市民生活を支える最後の砦を、AIの力で未来へつなぐ

消費生活センター機能の維持と、誰もが安心して相談できる体制の強化を目指します。

消費生活相談窓口のAI活用

相談員不足による存続危機をAIで解決



年間相談件数
13,000件以上

相談ニーズは増加し、
電話がつながりにくい状況



相談員の
大量退職

ボリュームゾーンは60代前半。
多くが65歳前で退職



新人育成に
約5年

幅広い知識・経験が必要で、
育成に長い時間を要する

！ 現状の課題



相談員の大量退職

ハードな業務のため、65歳前で多くの
相談員が退職し、世代交代が急務



年間13,000件の相談対応

相談ニーズは増加する一方で、電話が
取り切れず、つながりにくい状況が慢性化



新人育成に約5年必要

相談業務には幅広い知識・経験が必要で、
育成に長い時間がかかっている



AIで実現したいこと

1 聞き取りアシスト



適切な聞き取り項目を
リアルタイムで提示し、
聞き漏れを防ぐ

新人相談員の自立を支援

2 助言アシスト



過去事例や関連情報を
分析し、適切な助言候補を
提示する

助言の質とスピードを向上

3 入力アシスト



電話内容を自動で要約し、
相談概要を作成する

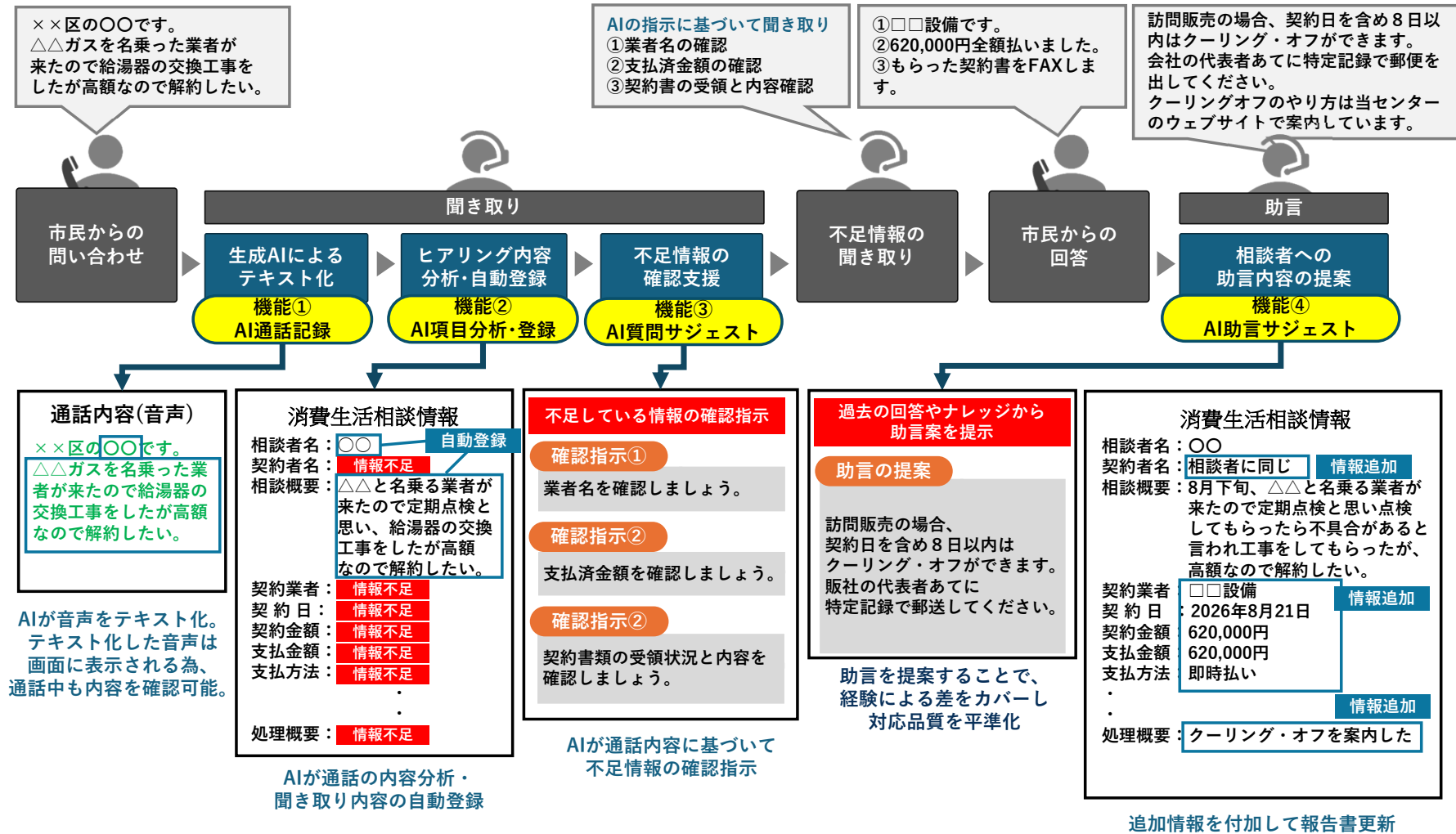
記録業務の負担を軽減

私たちの
想い

市民生活を支える最後の砦を、AIの力で未来へつなぐ

消費生活センター機能の維持と、誰もが安心して相談できる体制の強化を目指します。

AIを利用した相談業務支援の概要



消費生活相談窓口へのAI導入に向けた課題

- アシスト（聞き取り、助言、入力）の精度
- 過去の相談実績や法令等の参照範囲、更新頻度
- 使いやすさの追求
- 機微な情報の保護徹底
- 費用対効果を明らかにした上で予算獲得・維持

ご清聴ありがとうございました。

名古屋市スポーツ市民局市民生活部消費生活課長
木村元則