

消費生活相談のデジタル化について

消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード

学識経験者、実務家、相談現場の各有識者

<委員>

- 石井 夏生利 中央大学国際情報学部教授
- 荻原 聡 東京都デジタルサービス局戦略部サービス開発担当部長
- 垣内 秀介 東京大学大学院法学政治学研究科教授
- 庄司 昌彦 武蔵大学社会学部教授
- 野村 裕美 株式会社アサイアンスカスタマーアジアディレクター
- 東京都消費生活総合センター（団体参加）
- 徳島県消費者情報センター（団体参加）

消費者団体との意見交換

- 全国消費者団体連絡会
- 全国消費生活相談員協会
- 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
- 消費者関連専門家会議(ACAP)

【具体化に向けた詳細な検討】

関係者の意見を聴きつつ、より詳細な検討

中間的とりまとめ (消費生活相談DXのブループリント)

消費者のことを第一に考える視点を軸に、**相談員の働きやすさの向上**なども進めながら、**消費者被害の最小化に資する消費生活相談**を目指す。

- F A Qの充実、オンライン相談など、**消費者との接触ポイントの多様化**
- 相談支援システム導入、業務効率化による**相談員の負担軽減、業務の高度化**
- 相談**データの分析強化・有効活用**
- クラウド・サービスの活用 など

【地方自治体における実証実験】

年内にも、県や市など10程度の団体を選定し、民間の消費者対応窓口などで広く活用されているシステムも導入したプロトタイプの実証実験を行い、相談業務の実現可能性や有効性などを検証

システム構築に反映するとともに、地方自治体が消費生活相談のデジタル化を行うに当たって参考となる、具体的な業務の流れを示すガイドラインを策定