

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。

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

	①消費者向けFAQ（自己解決支援）
現状	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
DX後	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

	②相談手法のマルチチャネル化
現状	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
DX後	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）

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

	③ナレッジ（相談員向けFAQ）の整備
現状	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 
DX後	相談の大まか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 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・・・ 

	④相談データの利活用
現状	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 
DX後	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 

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

