

消費生活相談のDX（PIO-NET刷新）

資料3-4

PIO-NETの概要

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（相談は主に電話にて受付）



【役割】

- ①相談現場における執務参考
- ②消費者への迅速な注意喚起
- ③法執行の端緒
- ④立法政策の根拠（立法事実）



消費者ホットライン188

現状



消費者

- ・平日の昼間に電話する時間がない
- ・スマホで解決策を調べたい



相談員

- ・相談情報の入力に時間がかかる
- ・テレワークに対応できない

検討の方向性

多様な相談者のニーズに対応

（オンライン相談、FAQ・ウェブサイト充実など）

相談員の負担軽減、業務の高度化

（音声入力機能、相談支援システム、テレワーク対応など）

AIなどによる相談データの分析強化・有効活用



消費生活相談のサービス向上への体制再構築

<スケジュール>

2021・22年度

- ・消費生活相談DXの方向性検討（アドバイザリーボードでの検討）
- ・アクションプラン2022
- ・新システムの試作版の試行

2023年度・2024年度

- ・アクションプラン2023
- ・新システム基盤の整備
- ・業務基盤の整備

2025年度

- ・新システム業務研修

2026年度

⇒10月に新システムに切替
（現行システムは9月に終了）

消費生活相談のデジタル化の取組状況

「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)



1. 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)	②相談手法のマルチチャネル化
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	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	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)

※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

1. 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

現状	③ナレッジ（相談員向けFAQ）の整備 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 
	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... ぴったりのナレッジが自動で表示された！ 

現状	④相談データの利活用 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 
	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 

※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

2. 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2022・2023」より

- ・ 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いけない
- ・ 予算を確保しないといけない
- ・ 併任・兼務で、職員の体制が不十分なところもある



- ・ 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つながりにくい
- ・ 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

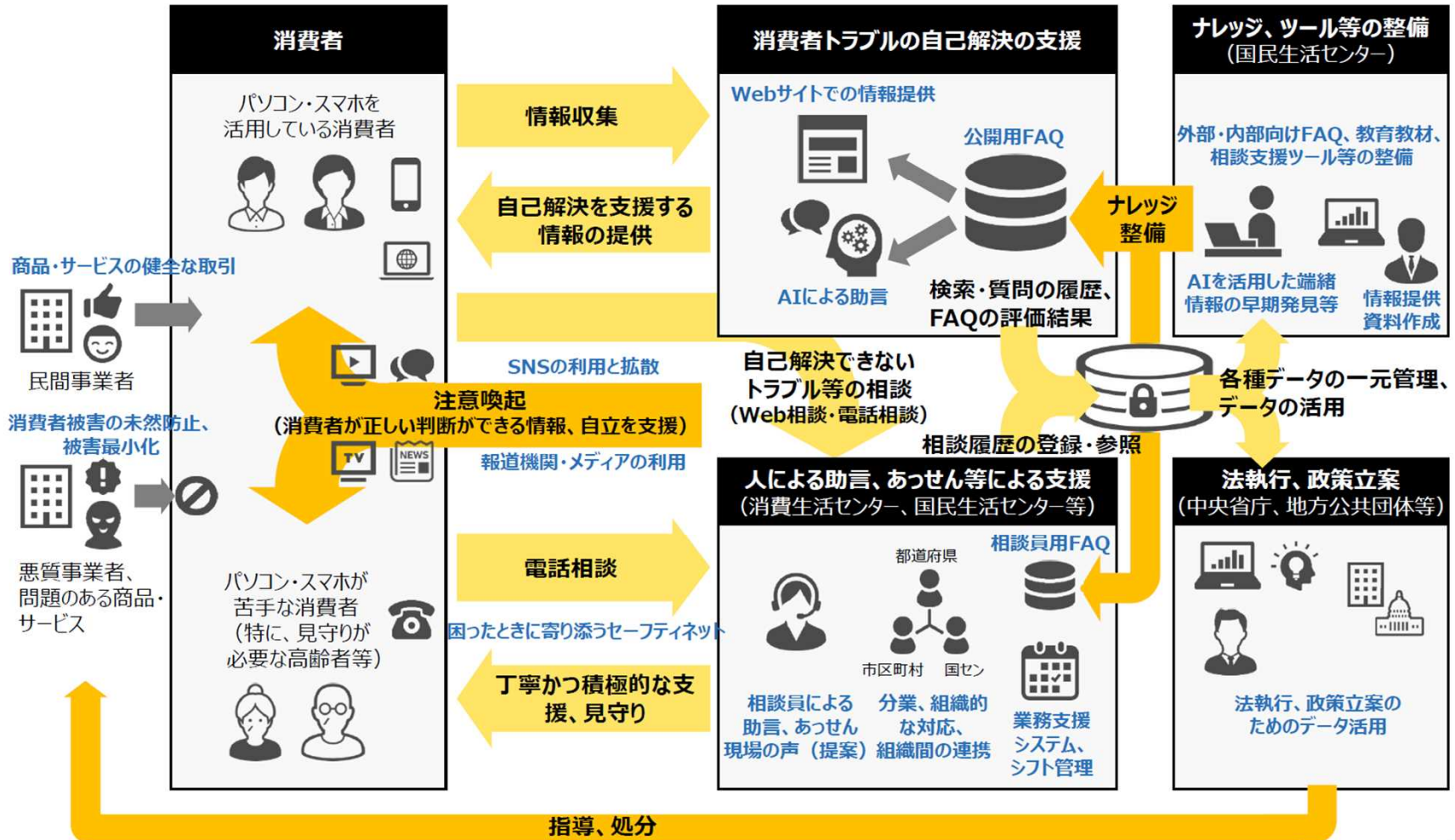
DX後のサービス全体俯瞰図

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



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



- ✓ 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