

テーマ 42	AI チャットボット等を活用した 電話相談の負荷軽減に向けた検証（袋井市）
--------	--

1. 解決したい課題の内容

- ・袋井市では消費者トラブル等に関する相談窓口を設置しており、市の契約職員である相談員は市民からの相談に対して、法令や事例に則りトラブル解決に向けた助言を行っている。消費相談の件数は年間約 400 件にのぼる。
- ・消費相談の内容は、化粧品や健康食品の定期購入に関係するものや訪問販売に係る契約解除が主である。また、その約 8 割が電話（音声通話）による相談である。
- ・電話による相談者の多くが 65 歳以上の高齢者であり、E メールやチャットなどの方法よりも、テキストを打ち込むことが手間に感じる者や人の声を聴いて安心したい者が多数で、あえて「電話」という手段を採って相談してきている。
- ・相談者は被害に遭ったことに動揺しうまく言葉で伝えられないことが大半で、相談員が落ち着かせたり被害を聞き出したりするのに 1 回あたり平均 15～20 分ほどの時間を要し、相談終了後、相談員は電話中の手書きメモを参考に報告書を作成するという負担がかかっている。
- ・相談員は 1 人体制で、電話や対面での相談中に他の相談があった際には、前の相談が終わるまで待ってもらったり他の相談機関を紹介するといった対応を行う必要があり、1 件当たりの対応負荷が大きいことが課題である。

2. 実現したい目標について

消費トラブル対応（報告書の作成等事務作業を含む）の効率化・相談員の負荷軽減を図りたい。

3. 必要とする技術について

以下を想定するが、これにこだわらない。

- ・音声対話が可能な AI の開発技術
- ・アプリケーションの開発技術

4. 想定する実証実験（内容・希望時期等）について

- ・※実証内容は以下を想定するが、これにこだわらない。
- ・市消費生活センターにて、提案技術を用いたアプリケーション等を実証導入し、効果を検証する

5. 課題に関連する事業のホームページ URL

- ・袋井市「袋井市消費生活センターをご利用ください」
<https://www.city.fukuroi.shizuoka.jp/soshiki/14/3/shohi/1422534712976.html>