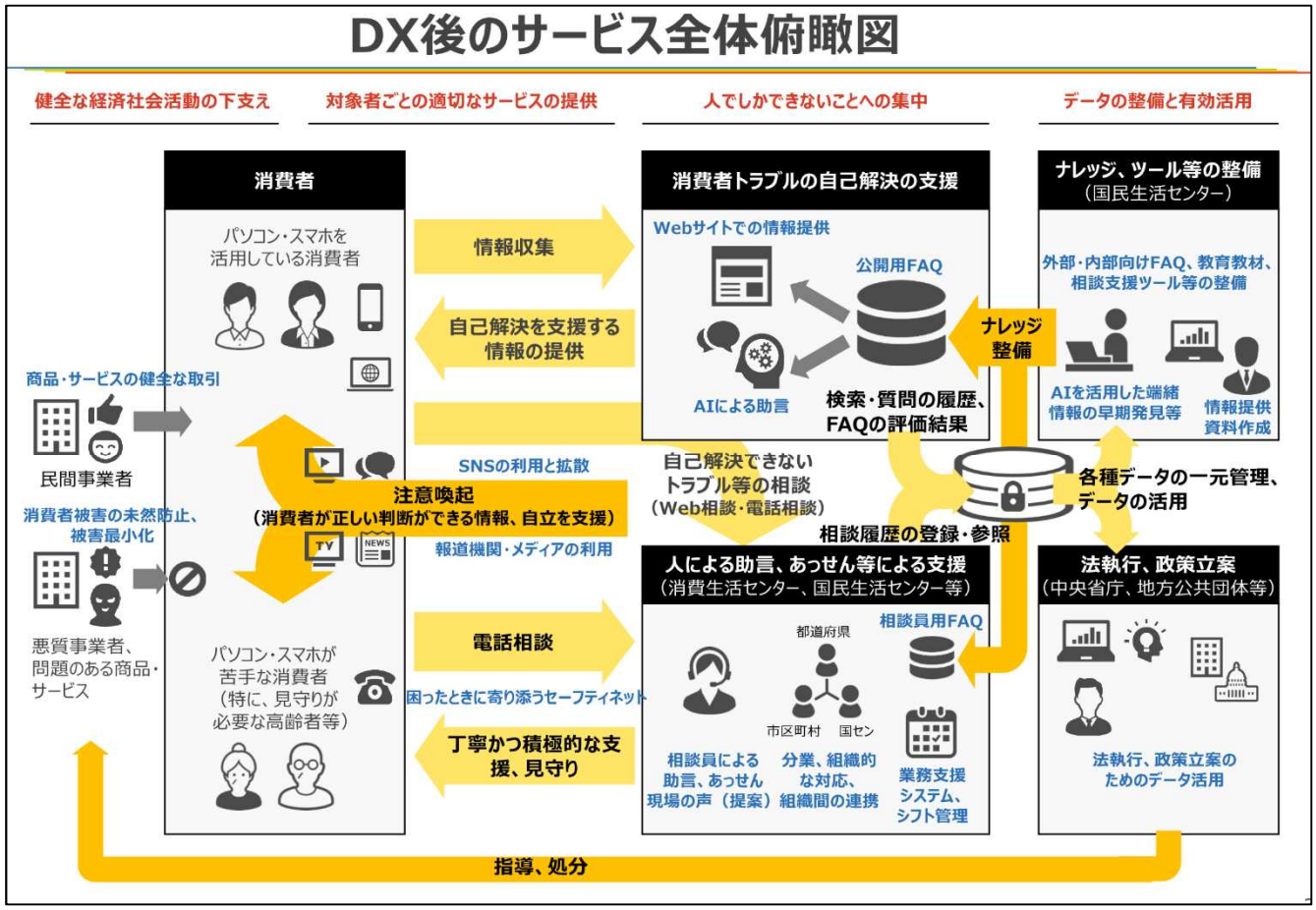
資料５

消費生活相談のデジタル化について

社会全体の急速なデジタル化の進展などを踏まえ、消費者庁では、消費生活相談においてもデジタル化を進めるべく「消費生活相談ＤＸアクションプラン」を策定。

多様な相談者のニーズへの対応や相談員の負担軽減などのため、ＡＩチャットボットやFAQの充実など、2026年度からの本格稼働を目指し準備を進めている。