

高齢化やテクノロジーの進展等を見据えた消費者保護に関する
官民共創ラウンドテーブル 第2回（要旨）

日 時：令和7年1月23日（木）14:00～16:00

場 所：新未来創造戦略本部内会議室（オンライン併用）

議 事：

1. 開会
2. 新未来創造戦略本部による取組発表
3. 徳島県による取組発表
4. ACAP 研究所グローバル・メディア情報研究会による取組発表
5. 意見交換
6. 閉会

新未来創造戦略本部、徳島県、ACAP 研究所グローバル・メディア情報研究会から、それぞれが本ラウンドテーブルのテーマに関して行っている取組について発表があった。その後の意見交換も含めた各委員からの主な御発言は概ね以下のとおり。

- ・アバター等による顧客対応について、若者は受け入れが早いと思われるが、高齢者等をはじめとして、顧客側での抵抗感もあるのではないか。
- ・対面でのやり取りに伴うわずらわしさやストレス、例えば断りづらいといったことなどが解消されるため、アバターが介入する方が良いという意見もある。
- ・ロボット相手だと使用者は聞きにくいことを聞くなどの恥ずかしさがなくなるというメリットもあるのではないか。一方、そのためにアバターに対して自己開示しすぎるというのは、情報の取扱いの面で課題。
- ・生成AIを使ったやり取りが人との自然な会話に近づいているとして、やり取りの裏に生成AIがあるのか、あるいは人がいるのかを開示すべきかどうかも論点。自然な会話をできることこそが重要という活用場面では、AIだという開示が水を差すことになるように思われるが。
- ・AIの回答なのか人の回答なのかは、顧客の立場では知っておくべき情報だと思う。
- ・現在はAI活用の過渡期であり、企業側の対応と顧客側の選択・要望とが合致するかどうかもすり合わせが必要ではないか。
- ・国民生活センターがデジタル終活について情報提供を行っていた。現代はPCやスマートフォンで様々な手続を行うところ、故人がインターネット上で保有していた資産やデータがあっても、セキュリティがかかっていて故人のPCやスマートフォンから操作できなくなるという問題がある。デジタル化の中で、情報管理を含めていかに安心安全な暮らしを作れるかが非常に重要である。
- ・スマートフォンはロックが解除できなければ何もできないし、スマートフォンを介した被害を他者が把握できない可能性もある。一方で本人以外の関与が強すぎてスマホの中の監視をされると感じられるようならば抵抗感も出てくるだろう。

（以上）