

チャットボットによるヒアリ相談受付の開始について

令和元年7月1日(月)

特定外来生物のヒアリ (*Solenopsis invicta*) については、平成29年6月の国内初確認以降、環境省では、国民の皆様への正確な情報発信及び不安の解消のため、平成29年9月から「ヒアリ相談ダイヤル」を開設し、問合せに対応しています。

7月1日より、時間外も含めた対応が可能となるよう、チャットボットによる相談受付を開始することとしましたのでお知らせします。

1. 背景と目的

特定外来生物による生態系等に係る被害の防止に関する法律に基づき特定外来生物に指定されているヒアリについては、平成29年6月以降、我が国の港湾内や中国等から輸入されたコンテナ内部、積荷等から発見され、これまでに14都道府県で計39事例が確認されています。確認された個体は全て殺虫処理するとともに、確認地点周辺や全国の港湾における調査を実施しており、これまでにヒアリの定着を示すような状況は確認されていません。

ヒアリについては、攻撃性が強く、刺された場合、体質によってはアナフィラキシー・ショック等の健康被害を起こす可能性があることなどから、国民の皆様から高い関心が寄せられました。そのため、環境省では、正確な情報発信及び不安の解消のため、平成29年9月からヒアリ相談ダイヤルを開設し、問合せに対応してきました。

ヒアリの初確認から2年が経過した現在も、引き続き関係機関が連携して水際対策に当たっているところですが、警戒を継続していくためには、国民の皆様には正しい情報をお伝えするとともに、皆様からお寄せいただくヒアリ等の確認情報などを的確に把握することも重要です。そのため、7月1日より、ヒアリ相談ダイヤルの受付時間外も対応が可能となるよう、チャットボット(自動会話プログラム)による情報提供と相談受付等を開始することとしました。

2. チャットボットによる相談受付について

- 以下の環境省「ヒアリに関するお問合せ」のページ内に、専用ウィンドウが表示され、生物多様性キャラクター※の「アリー」による自動応答が開始されます。



https://www.env.go.jp/nature/intro/2outline/attention/05_contact/index.html

- 24時間、365日御利用いただけます。
- ヒアリの生態や見分け方、対処法等の御質問にお答えします。また、ヒアリに関する御相談を受け付けます。
- 見分け方は、最終的な種の同定を保証するものではなく簡易なものです。ヒアリの疑いの強い場合や緊急の場合はヒアリ相談ダイヤルまたは関係機関に御連絡ください
- チャットボットの機能については、今後の問合せ実績を踏まえて順次改修予定です。



※生物多様性キャラクターについては、以下を参照ください。

<http://undb.jp/character/public/index.html>

(国連生物多様性の10年日本委員会 (UNDB-J) ホームページ内)



3. ヒアリ相談ダイヤルについて

- ・受付曜日：7月～9月 土日祝日を含む毎日
10月～3月 月・水・金（ただし12月29日～1月3日を除く）
 - ・受付日時：午前9時から午後5時
 - ・ヒアリ相談ダイヤル 0570-046-110
【IP電話の場合】06-7634-7300
- ※通話料は発信者の負担になります。
※万一、刺されたとき、症状がある場合はお近くの病院に御相談ください。

4. その他

ヒアリの特徴などについては下記を参照してください。

「特定外来生物ヒアリに関する情報」

<http://www.env.go.jp/nature/intro/2outline/attention/hiari.html>

<事業者の皆様へのお願い>

コンテナの開封時等にヒアリやアカカミアリと疑わしいアリを発見した場合、まずは刺激を避けつつ、コンテナのどの箇所にどの程度の生きたアリ類がいるか等、状況を確認してください。

多数の生きたアリ類の集団がいる（予想される）場合は、コンテナの扉を開けて逃げ出さないよう静置してください。そのうえで、関係機関（港湾管理者、地方公共団体、環境省地方環境事務所等）に速やかに連絡し、取り扱いについて相談してください。可能であれば、強粘着の布ガムテープでコンテナの目張りをするなど、アリが逃げ出さないよう対応してください。

アリ類が少数しかおらず、逃げ出す恐れのない場合は、市販のスプレー式殺虫剤等でその場で駆除してください。その上で、関係機関に速やかに連絡し、取り扱いについて相談してください。

詳しくは、環境省の「ヒアリの防除に関する基本的考え方 Ver.2.0」のP.16～20を参照してください。http://www.env.go.jp/nature/hiarboujo_Ver.2.0.pdf

【別添資料】チャットボットの操作方法について

環境省自然環境局
野生生物課 外来生物対策室
代表 03-3581-3351
直通 03-5521-8344
室長 北橋 義明
室長補佐 八元 綾
室長補佐 深谷 雪雄

1. 環境省「特定外来生物ヒアリに関するお問い合わせ」ページにアクセスする

・ <https://www.env.go.jp/nature/intro/2outline/attention/hiari.html>

2. ページ右下のウィンドウから該当する項目を選び、質問に答える

・ 生物多様性キャラクターのアリーが案内してくれます。



■問い合わせできること

(1) 見つけたアリが何か知りたい

・ 類似する複数のアリの写真や特徴から、ヒアリの可能性があるかの判定。

(2) ヒアリについて知りたい

・ ヒアリの特徴や分布、被害や対策、ヒアリに関する規制や法令について。

(3) ヒアリに刺された

・ 刺された際の症状例から対処方法。

(4) ヒア리를駆除したい

・ 状況に応じた駆除や対処方法。

(5) その他

・ 取材、講演依頼や上記以外の意見、問い合わせ。

■問い合わせ例

「ヒアリかな?」と思ったときの問い合わせ例をご紹介します。

The screenshots illustrate the following steps in the chatbot conversation:

- Step 1:** The chatbot asks, "ヒアリについてお答えします" (I will answer you about Hiaru). It prompts the user to provide a photo or identify it by features. Options include "アリの写真を判定したい" (I want to identify the ant by photo) and "アリを特徴から判定したい" (I want to identify the ant by features).
- Step 2:** The user selects "アリを特徴から判定したい". The chatbot asks, "足の本数はいくつですか?" (How many legs does it have?). Options are "8本" (8 legs), "6本" (6 legs), and "それ以外" (Other).
- Step 3:** The user selects "6本". The chatbot asks, "大きさは1cm未満だ" (Is it less than 1cm in size?).
- Step 4:** The user selects "大きさは1cm未満だ". The chatbot shows a red ant image and asks, "見つけたアリには「赤い」「つやがある」「腹部は暗め」でしょうか?" (Is the ant you found red, shiny, and has a dark abdomen?).
- Step 5:** The user selects "はい" (Yes). The chatbot asks, "アリの大きさですが、次のうちどちらでしょうか?" (Regarding the ant's size, which of the following is it?). Options are "2.5mm以下、もしくは7mm以上はある" (2.5mm or less, or 7mm or more) and "2.5mm~6mmくらい" (About 2.5mm to 6mm).
- Step 6:** The user selects "2.5mm~6mmくらい". The chatbot asks, "見つけたアリは「ヒアリ」の可能性が... 写真もしくは、捕まえている場合は殺虫した上で死骸を送りいただく事は可能ですか?" (The ant you found has a possibility of being 'Hiaru'... Is it possible to send the dead body after killing it with insecticide if you have a photo or have caught it?).
- Step 7:** The user selects "写真は撮ったので送ることは可能" (I took a photo, so I can send it). The chatbot provides instructions: "以下のメールアドレスに写真を添付してお送りください。" (Please attach the photo and send it to the following email address.) and provides the email "hiari@murc.jp".
- Step 8:** The user selects "はい、メニューへ戻る" (Yes, return to the menu). The chatbot asks, "その他に質問はありますか?" (Do you have any other questions?).
- Step 9:** The user selects "いいえ、終了にする" (No, end the session).