

＜報道発表資料＞

県民生活部
消費生活支援センター
相談担当 篠谷、有山
直通 048-261-0978
E-mail: m4308774@pref.saitama.lg.jp

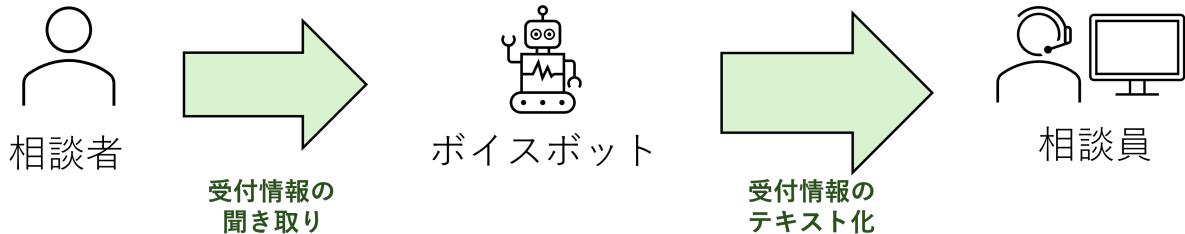
令和7年12月3日

県が行う消費生活相談の受付にボイススポットを導入します

埼玉県消費生活支援センターでは、行政サービスDXの一環として消費生活相談受付にボイススポット（音声自動応答システム）を導入します。

ボイススポットが、相談者から受付に必要な情報を聞き取った後、速やかに消費生活相談員に電話をつなぎます。

デジタル化の進展等により、昨今の消費生活相談は複雑化・多様化しています。このシステムの導入（受付の効率化）を契機として、今後、相談員による一層きめ細やかな相談対応を実現してまいります。



● 埼玉県消費生活支援センターにおけるボイススポット導入の概要

1 対象

消費生活支援センター川口本所で受け付ける消費生活相談電話（048-261-0999）

※ 熊谷支所の相談電話（048-524-0999）では導入しません

2 ボイススポットが聞き取る内容（受付）

- ・ 氏名
- ・ 電話番号
- ・ 居住または在勤在学市町村
- ・ 簡単な相談概要（身に覚えのない請求が届き困っている、など）

3 導入日時

日 時 : 令和7年12月15日（月）9時～

相談電話番号 : 048-261-0999

4 ボイスボット受付システム受託事業者

LINE WORKS株式会社

● 埼玉県消費生活支援センターの消費生活相談について

相談電話番号 : 048-261-0999（川口本所）

048-524-0999（熊谷支所）

受付時間 : 9時～16時（日曜・祝日・年末年始を除く）

※ 土曜日は川口本所・熊谷支所どちらかのみ開所。熊谷支所が非開所日の場合、支所の相談電話番号におかけいただいても本所に転送されるため、ボイスボットによる受付となります。