

## &lt;報道発表資料&gt;

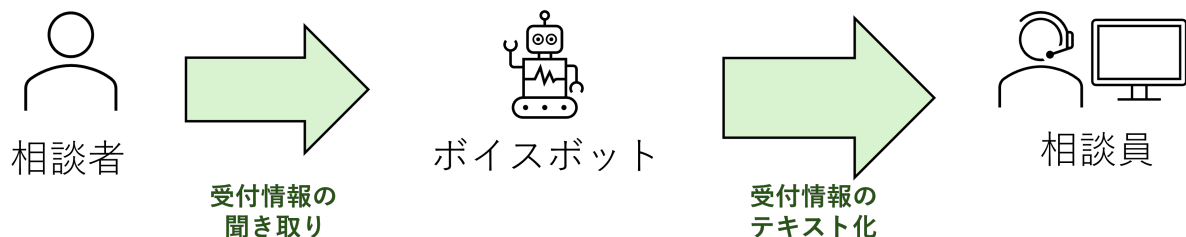
令和7年12月3日

**県が行う消費生活相談の受付にボイスボットを導入します**

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ボット（音声自動応答システム）を導入します。

ボイスボットが、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ボット導入の概要****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 ボイスボ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。