

消費生活情報提供サービス業務の委託

三重県

○ 取組の概要

消費者相談件数の増加に伴い、音声自動応答装置により土日・夜間にも対応する「消費生活情報提供サービス」を民間委託により実施。

○ 三重県の概要



三重県の概要

県庁所在地

- 三重県津市広明町13

人口

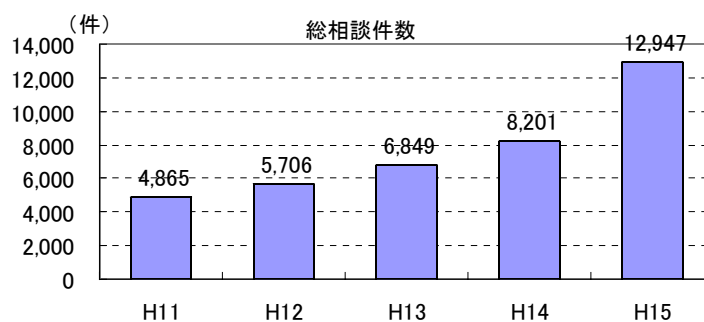
- 1,858,026人

※H17.3.31現在（住民基本台帳人口）

○ 取組について

1. 取組の背景

- ・近年の社会経済の急速な進展の中で、消費者から寄せられる相談も従来の消費者取引に関する契約や解約に加え、金融商品や電話情報提供サービスに関するものなど、多種多様で複雑化してきている状況にある。
- ・さらには、IT化の進展とあいまって利用した覚えのない有料情報利用料や身に覚えのない借金等を請求する架空請求に関する相談が急激に増加してきている。これらの総相談件数の増加により、県民からの相談電話がつながりにくくなっている状況である。
- ・平成15年度の総相談件数は、対前年度比の6割増となった。



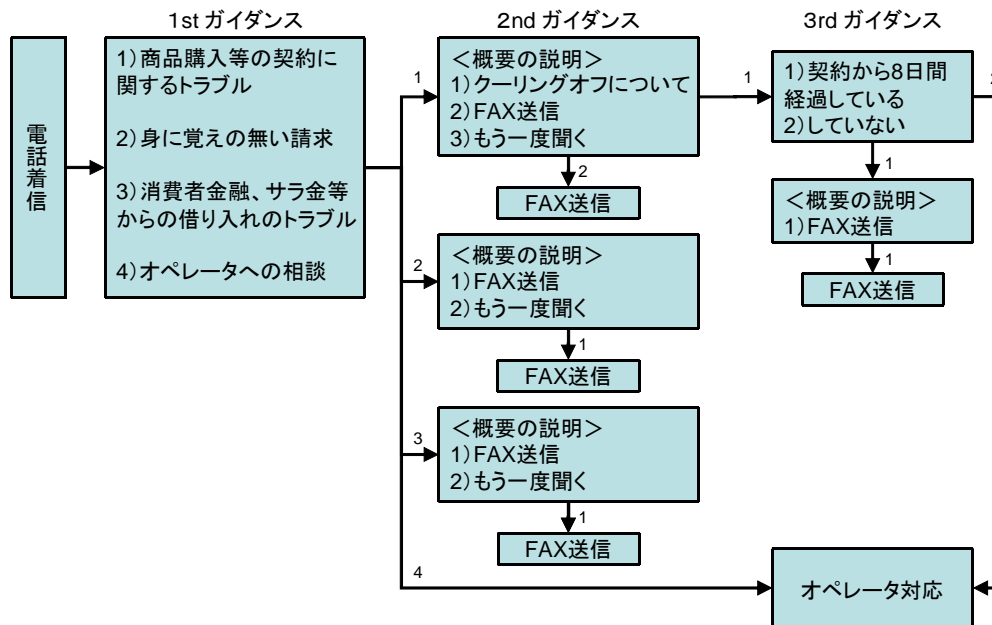
2. 取組の具体的内容

- ・平成16年4月21日から、以下の業務を委託。

(1) 音声自動応答装置（IVR）による消費生活に関する情報提供（24時間）

- ① 消費者トラブルへの初歩的な対応、クーリング・オフのしかた等に関する助言
- ② サラ金など多重債務でお困りの方へ相談窓口の紹介
- ③ よくある相談事例の情報提供や対応に関する助言

※ FAX で、クーリング・オフの書き方、架空請求などの資料を取り出せるようにしている。



(2)オペレータによる消費生活相談の受付（平日午前9時～午後8時）

・相談の例

相談内容：昨日、身に覚えのない利用料請求のハガキが届いた。どうしたらよいか。

対応：最近多い架空請求について、情報提供。何らかの形で名簿が流れ、不特定多数の人に送付されているものと考えられる。相手の業者に連絡せず、そのままほうっておくように助言。警察にも情報提供として話しておいてはどうか。裁判所から届く支払い督促状についても情報提供。

・込み入った内容の相談が来た場合の対応：県民生活センターを紹介。

3. 取組にかかる事業費

消費生活情報提供サービス事業委託料	8,127,000 円
ラジオ CM 放送*委託料	302,400 円
話中電話への案内装置設置費	62,160 円
システム変更*委託料（予定）	265,650 円
	計 8,757,210 円

・ラジオ CM 放送

平成 16 年 10 月 1 日から平成 17 年 3 月 31 日までの間に、聴取率の高い時間帯に 24 回（月 4 回）、消費生活情報提供サービスについて紹介する。

・システム変更

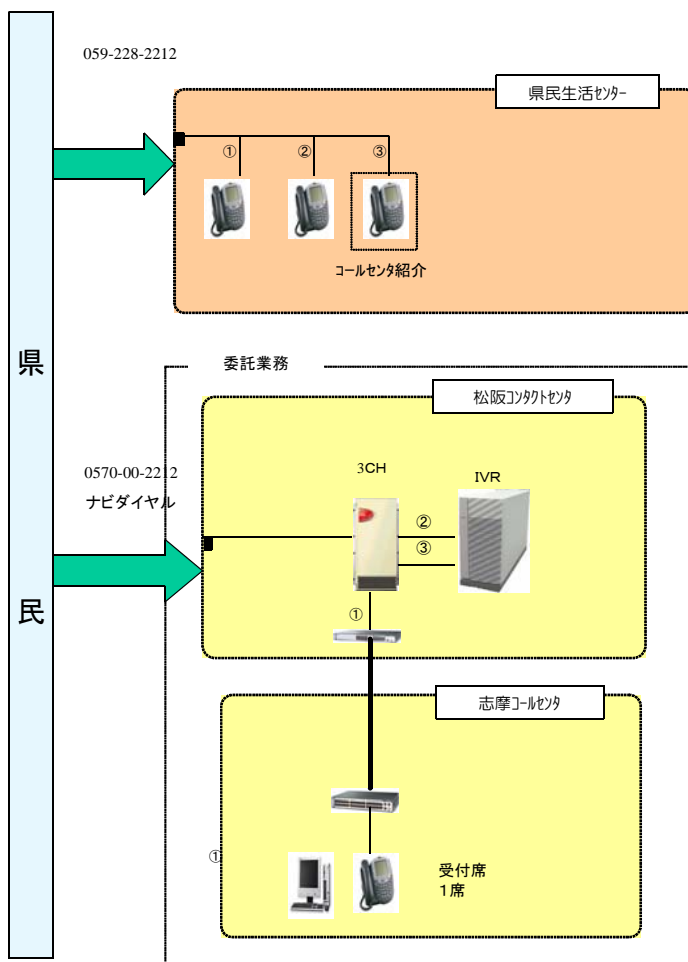
テープのガイダンスが途中で切断されたり、生の声でないと安心できないといった県民からの声もあり、最初の電話対応をオペレータが行うシステムに変更。

4. 取組の体制

- ・ いつでも、どこからでも、気軽に、架空請求やクーリング・オフなど、パターン化された消費生活情報を提供することのできる体制を構築した。
- ・ 今後は、委託業者と連携を密にし、新しい情報をシステムに反映していくよう、体制を強化していくこととする。

右図：現在の取り組み体制

- ※委託前：県民生活センター
消費生活相談員 9名
- 委託後：県民生活センター
消費生活相談員 9名＋
委託先のオペレータ席 1席



5. 取組の成果

- ・ 架空請求をはじめとする新たな相談需要が飛躍的に伸び、従来の時間帯だけでなく休日・夜間の相談の必要性が求められているなかで、これらの相談に適切かつ迅速に対応できることとなった。
- ・ 「県民生活センターへの電話がつながらない」といった苦情が減少した。

6. 今後の課題

<課題>

- ・ 相談内容が多様化、複雑化しているため、オペレータの資質の向上や音声案内の内容の充実を更に図っていく必要がある。

<今後の方針>

- ・ あらゆる消費生活にかかる相談に応じることができるよう、オペレータに対して研修会や情報交換会などの場を提供する。
- ・ 本事業を色々な手法で広く県民の方に周知を図る。
- ・ 相談者にはできる限り肉声による対応が望ましいので、初期段階にオペレータが対応できるようなシステムに変更する。