

<報道発表資料>

令和6年4月6日

消費相談電話システムの不具合について

埼玉県消費生活支援センターでは、土曜日も消費生活相談を電話で受け付けていますが、本日4月6日（土）の相談開始時間の9時から10時45分まで電話がつながらない状態が続きました。県民の皆様には多大なる御不便と御迷惑をお掛けして誠に申し訳ございませんでした。

1 事故の概要

消費生活支援センターでは、毎週月曜日から土曜日まで、9時から16時まで電話で消費生活相談を受け付けていますが、土曜日は消費生活支援センター（川口）と消費生活支援センター熊谷のいずれかで対応しています。

本日4月6日（土）は消費生活支援センター（川口）の電話相談対応日でしたが、消費生活支援センター（熊谷）に電話が転送され、正しい設定に変更するまでの9時から10時45分の間、相談電話に対応することができませんでした。

2 対応

不具合発覚後直ちに、電話システムの保守管理業者に連絡、保守管理業者が状況を確認の上、正しい設定への変更処置を行いました。

3 再発防止について

電話設定状況を入念にチェックするとともに、不具合が生じた場合にも早期復旧できるよう対応マニュアルを整備します。