横 浜 市 記 者 発 表 資 料

令 和 元 年 ５ 月 ２８ 日
経 済 局 消 費 経 済 課
横浜市消費生活総合センター

横浜市消費生活総合センターの電話受付にIVR（自動応答）システムを導入しました

横浜市消費生活総合センターは、より一層のサービス向上を目指し、電話でのご相談の受付にＩＶＲ（自動応答）システム(注)を導入しました。５月７日から試行的に新しい受付システムを動かしておりましたが、大きな不具合がなくスムーズにスタートができたことから、５月 28 日から本格的に稼働してまいります。

１　導入の目的

消費生活総合センターでは、日頃から市民の皆さまにたいへん多くのご相談をいただいております（平成 30 年度相談件数　約 22,000 件）が、昨今は「架空請求等のはがき」に関するご相談が増えております。

こうしたことから、消費生活総合センターに寄せられる電話がつながりにくいという声が寄せられています。このため、電話のつながりを改善する一方策として、ＩＶＲを導入しました。

２　システムの概要

相談が増加している「架空請求はがき」等に関する相談や、来所予約の受付を内容ごとに１番号ずつ振り分け、それ以外の一般的な消費者相談と事前に分けることで、一般的な相談が明瞭になり相談しやすくなります。

アナウンスフロー図

こちらは横浜市消費生活総合センターです
＜※ガイダンス＞

相談専用電話
０４５－８４５－６６６６

電話のプッシュボタン
①or②or③を押す

ボタン①
架空請求はがき・メールの相談の方

ボタン②
来所予約の方

ボタン③
その他の相談全般の方

＜※ガイダンス＞

法務省など公的機関をかたった葉書やメールで請求を受けた場合の相談は「１」を
面談によるご相談の予約を希望される方は「２」を
その他の相談は「３」を押して下さい。
操作が分からない方はそのままお待ちください。

裏面あり

３　今後について

ＩＶＲの運用にあたっては、一定程度運用した段階で、相談内容や件数等を把握しながら、状況を見て電話のつながりやすさに向けた改善のため、引き続き多様な対応策を検討・実施してまいります。

（注）ＩＶＲ（Interactive Voice Response）とは、相談電話の応答に際し、あらかじめ録音された音声の誘導で、相談される方のボタン操作により、相談内容ごとの振り分けを行うシステムです。

お問合せ先
経済局消費経済課長　津留　玲子　Tel 045-671-2573 横浜市消費生活総合センター長　大澤　吉輝　Tel 045-845-5708