

消費生活相談・自動音声ガイダンスの導入について

●経緯

札幌市消費者センターでは、原則として電話により消費生活相談を受け付けておりますが、以前より、市民から「消費者センターの電話が繋がらない」といった問い合わせが多く寄せられていたため、令和5年10月にあふれコール集計アプリを導入し、電話回線の混雑状況を確認したところ、着信に対する応答率が約24%であることが分かりました。（R5.11～R6.9の平均）

そこで、より多くの相談を受けることを目的として、①あつせんを行うことが困難で定型的な助言を行うに留まることが多い事例、②相談の対象外である事業者からの問い合わせについて、前さばきを行う自動音声ガイダンスを導入しました。

●稼働開始日：令和6年10月21日

●応答率の推移

<導入前>

	R5.11	R5.12	R6.1	R6.2	R6.3	R6.4	R6.5	R6.6	R6.7	R6.8	R6.9	平均
着信数	4,305	4,467	3,220	3,816	4,316	4,049	4,140	3,610	4,139	3,383	3,802	3,932
応答数	938	895	892	904	831	1,012	986	873	997	950	831	919
あふれ数	3,367	3,572	2,328	2,912	3,485	3,037	3,154	2,723	3,142	2,433	2,971	3,011
応答率(%)	27.9	20.0	27.7	23.7	19.3	25.0	23.8	24.2	24.1	28.1	21.9	24.2

<導入後>

	R6.10	10/21以降	R6.11	R6.12
着信数	3,633	1,037	2,383	2,414
応答数	929	347	751	857
あふれ数	2,704	690	1,632	1,557
応答率(%)	25.6	33.5	31.5	35.5

事業者からの問い合わせ等による

着信数が減少し、応答率が改善！！

