

<報道発表資料>

令和5年5月20日

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5月20日（土）の相談開始時間の9時から12時50分まで電話が繋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5月20日（土）は消費生活支援センター熊谷が電話相談に対応することになっており、消費生活支援センター（川口）に相談電話をかけた場合は、消費生活支援センター熊谷に転送されるよう電話システムを設定しています。

しかし、電話システムに不具合が生じたため、9時から12時50分まで、消費生活支援センター（川口）にお掛けいただいた電話が消費生活支援センター熊谷に転送されませんでした。

2 対応

不具合発覚（9時15分ごろ）後直ちに、電話システムの保守管理業者に復旧を指示し、保守管理業者が応急処置を行い、12時50分に電話が転送されるようになりました。

3 再発防止について

保守管理業者に、今回不具合が生じた原因と再発防止策の報告を求めるとともに、再び不具合が生じた場合にも、相談業務に支障が生じないよう体制を整備します。