

地域産業委員会 令和4年5月13日
地域力推進部 資料43番
所管 地域力推進課

## 消費者生活センターにおける予約による来所相談の実施について

消費者生活センターでは、電話または来所による2つの方法により消費者相談に対応している。今般の新型コロナウイルス感染拡大防止の観点も踏まえ、令和3年7月から試行的に実施してきた事前予約による来所相談について、相談者の待ち時間の短縮等区民サービス向上に資する効果が見られたため、以下のとおり本格実施する。これにより、より多くの相談に対応するとともに、窓口の混雑緩和及び業務効率化を図る。

### 1 実施体制

事前の予約により窓口2ブースでの来所相談を受け付ける。

※電話での相談は4回線にて対応

### 2 実施時期

令和4年6月1日（予定）

### 3 来所相談の受付時間

月曜日から金曜日 午前9時から午後4時30分まで（祝日、年末年始は除く）

### 4 周知方法

区報、区ホームページ、ツイッターにより行う。

### 5 その他

緊急性の高い相談ケース等については、引き続き、事前の予約なしに対応する。