様式２

第　　号

県の回答（対応状況等）

年　　月　　日

（ご意見標題）沖縄県消費生活センターの相談体制改善について（要望）

－－

（担当課）生活福祉部生活安全安心課消費生活センター

－－

（ご意見要約）

メール等による相談や昼休み時間帯の相談を行ってほしい。

－－

（回　答）

この度は、県民ご意見箱にセンターの相談体制に関し、貴重なご意見・ご要望をお寄せいただきありがとうございます。

消費生活に関するトラブルには、広告の表示内容など契約前の経緯、さらには契約時における事業者との口頭でのやり取りなど、一見小さな事実に解決の糸口が隠されていることがございます。そのため、メール等の文章のみによるやり取りでは、双方向での瞬時の事実関係の確認や、文脈に応じた柔軟な追加質問を行うことが難しく、かえって正確な事情の把握に時間を要してしまう場合がございます。

このことから、相談者様の利益を守り、迅速かつ正確な解決を目指すため、沖縄県消費生活センターでは、お電話または来所による直接の対話をお願いしております。

また、当センターにおきましては、限られた人員体制下でより多くの相談に対して確実な解決を図り、相談業務を安定的かつ継続的に運営するため、12 時から 13 時は休憩時間としておりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

ご期待に沿う回答とならず大変心苦しい限りではございますが、勤務されている方にとって昼休み時間における相談のニーズがあることも理解しておりますので、重要かつ貴重なご意見として、今後の消費生活行政のあり方の参考とさせていただきます。