様式２

第　　号

# 県の回答（対応状況等）

年　　月　　日

（ご意見標題）消費生活センターの対応について

－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－

（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）

相談者に対して寄り添った姿勢がなく、自身の訴えを十分に受け止めていない。

－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－

（回　答）

この度は、消費生活センターの相談員をはじめとする職員の対応により、ご不快な思いをおかけしましたことお詫び申し上げます。

日頃より当センターでは、県民の皆様から寄せられるご相談に対し、丁寧な対応を心がけておりますが、「相談者に寄り添っていない」、「訴えを十分に受け止めていない」とのご指摘があったことを真摯に受け止めております。

今回のご指摘に関して改めて職員の対応を検証いたしましたところ、細かな配慮の面で課題があったと考えております。

相談対応にあたっては、相談者のお気持ちを十分に汲み取り、細やかな配慮が求められることを踏まえ、センターといたしましては、今後、職員への研修を一層充実させ、サービスの向上に努めてまいりますので、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。この度は貴重なご意見をお寄せいただき、ありがとうございました。