



## “顔の見える” ホットライン

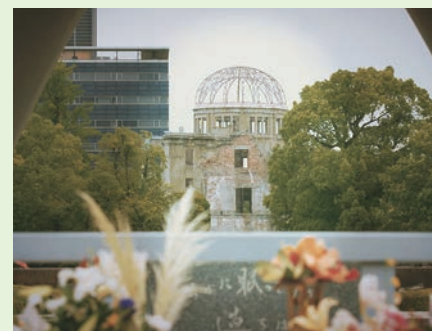
広島県 環境県民局 消費生活課 様

複雑・多様化する消費相談に  
適切かつ迅速に対応するため、  
広島県は市町と県の窓口をつなぐ  
新たな相談サービスを開始した。

使用しているサービス&ソリューション

繋吉セキュアログインパック | ビジネスシェアパック | HP ElitePad 900 for DOCOMO

Google Apps for Work | ビジネスプラス



県全体で、同じ相談サービスを提供するには。

風光明媚な瀬戸内海と中国山地に囲まれた広島県は、多彩な魅力が調和した暮らしやすいエリアとして知られる。だが近年、社会の高齢化・情報化や商品、サービスの複雑化・多様化が進むにつれ、消費者を取り巻く環境は大きく変化し、巧妙化する悪質商法、製品事故、食品表示偽装など、さまざまな問題が頻発している。広島県では県内23市町すべてに消費相談窓口を設置して住民からの相談に応えているが、「これまで市町によっては週1回しか相談日がない、また、相談員が一人しかいない窓口では、複雑・高度な問題に対処できないといった悩みを抱えていました」と、県消費生活課課長の山根多美子氏は

振り返る。

全国的に増加を見せる高齢者を狙った健康食品の送り付け商法や投資勧誘などのトラブルには、問題解決までのスピードアップと専門家も含めた適切なアドバイスが必要だ。そこで広島県は、居住地に左右されない均一な相談サービスを提供するため、住民や相談員にいつでもどこからでも直接助言できる環境を用意しようと考えた。「導入効果を検証するモデル事業にあたり最適と判断したのが、Google Apps for Workのビデオ会議ツール『ハングアウト』とタブレットPCを組み合わせた、遠隔相談サービスでした」と山根氏は語る。

広島県 環境県民局 消費生活課 様 広島県広島市中区基町10-52

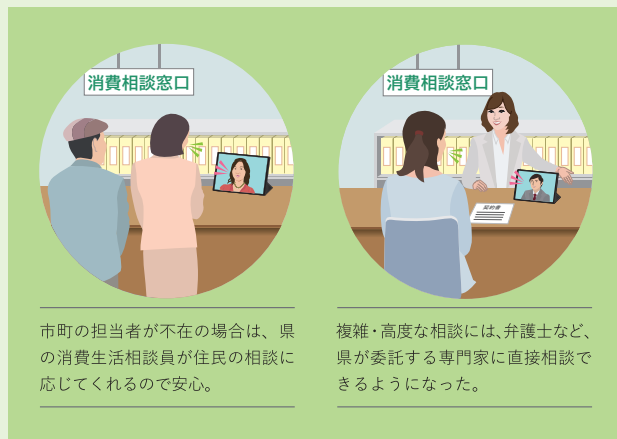
## Before

市町の窓口は人員が限られ、対応が難しい相談案件もあった



## After

県の消費生活相談員や専門家に、PC画面を介して相談できる



広島県の中でも規模の小さな市町では、消費相談窓口で専門資格を持った専従スタッフを置くことが難しく、相談日が週1回だったり、相談員を一人置くのがやっとというケースが少なくなかった。このため、悪質な訪問販売の相談をしようとした時に窓口が開いていないと、対応が遅れ、問題が深刻化する恐れがあった。また法律がらみの問題や、商品やサービスの専門的知識を要する相談に、単独で対処していた市町相談員も「あのアドバイスではんとうによかったのか……」と不安を抱え、県に助言を求める状況がたびたびあったという。

県と市町を映像・音声で結ぶ遠隔相談サービスを実現したのが、Google Apps for Workのビデオ会議ツール「ハングアウト」だ。通常ならシステム構築に長い期間とコストがかかるが、クラウドサービスならではの早期で安価な立ち上げを実現。現在は2市3町\*にタブレットPCやノートパソコンを設置し、市町では対応しきれない事案や相談員不在の際に、県窓口の相談員や弁護士が画面を通じて相談に応じる。安芸太田町の窓口担当を務める富岡治恵氏は「タブレットPCを使えば、外出できない高齢者のご自宅まで出張し、相談を受けられます」と喜ぶ。

\*平成26年度のモデル事業では、竹原市、三次市、府中町、海田町、安芸太田町でサービスを展開。



消費生活課 課長  
山根 多美子氏

消費生活課 消費相談グループ  
専門員 佐伯 美香氏

「ビジネスシェアパックが  
通信コストの削減に役立っています」

「Google Apps for WorkとタブレットPCによる遠隔相談サービスは、相談者の表情や契約書などを画面で確認しながら助言できるメリットがあります」と、県の消費相談窓口を担当する佐伯美香氏は言う。専門家も交え、いつでも相談できる安心感と迅速な情報共有は問題解決へのスピードを速める。

個人情報扱うだけに導入時にはセキュリティの確保が課題となったが、県の情報システムとは切り離し、県と市町の窓口で置かれた専用端末以外からはアクセスできない「繋吉(つなよし)セキュリティログインパック」を追加することで問題をクリア。「せっかく入れたシステムも使いにけ

ればホコリをかぶってしまいがちですが、初心者でも使いやすいスタートページをドコモが作成してくださり、掲示板による相談員同士の情報共有やスケジュール確認も簡単にできるようになりました。県と市町でデータ通信量を分け合える『ビジネスシェアパック』も通信コストの削減に役立っています」と、佐伯氏はドコモならではの提案とサービスを高く評価する。

今回の実績をふまえ、広島県は平成27年度以降順次サービス範囲を他の市町にも拡大する予定だ。住民が安心して暮らせる県づくりをクラウドサービスとネットワークが力強く支えていく。