

# 問合せ対応の業務効率化に向けて

令和7年3月25日

経済産業省 産業保安・安全グループ  
化学物質管理課 オゾン層保護等推進室

# チャットボットの導入

- 化学物質管理課が所管する法律のうち、特に問合せが多い3つの法律（化学物質審査規制法、化学物質排出把握管理促進法、フロン排出抑制法）に関して、問合せ対応の効率化等を図る観点から、令和7年度からチャットボットを導入する予定。

## 現状

化学物質管理課のホームページにおいて、化学物質管理に関連する法律（化学物質審査規制法、化学物質排出把握管理促進法、フロン排出抑制法等）の解説、申請手続、FAQ等を掲載しているが、化学物質審査規制法、化学物質排出把握管理促進法、フロン排出抑制法については、特に問合せが多く、年間約1万件の問合せ（メール・電話）がある状況。

## 導入目的と効果

このため、24時間365日、チャットで問合せが可能なチャットボットを導入することにより、問合せ対応の効率化等を図る。

## チャットボットの導入イメージ

化学物質管理課のホームページ



チャットウィンドウデザイン



チャットボットのバナー