

平成 2 8 年 5 月定例会

請 願 ・ 陳 情 参 考 資 料

(平成 2 8 年 5 月 3 1 日)

生 活 環 境 部

受理番号 (受理年月日)	所 管	件名及び提出者	現 状 と 県 の 取 組 状 況																		
28年-12 (28.3.28)	生活環境部	県における消費者相談窓口等の機能拡充・強化と地方消費者行政の拡充及び法制度の整備等を求める意見書の提出について 倉吉市 個人	＜消費者問題に対応できる体制構築＞ ○ 県内の相談件数は、近年ほぼ横ばいで推移している。また、相談員数も平成24年度に2名増員後は横ばいで推移している。 ＜県内の相談件数・相談員の推移＞ <table><tr><th>年度</th><th>相談件数</th><th>相談人員数</th></tr><tr><td>平成23</td><td>6, 263</td><td>17</td></tr><tr><td>平成24</td><td>6, 163</td><td>19</td></tr><tr><td>平成25</td><td>6, 519</td><td>19</td></tr><tr><td>平成26</td><td>6, 412</td><td>19</td></tr><tr><td>平成27</td><td>5, 993</td><td>19</td></tr></table> ○ 相談員の資質向上に向け、県では国民生活センター主催の研修等、知識習得セミナーへの参加の機会を確保している。(平成25年度19名参加、平成26年度18名参加、平成27年度14名参加) また、高度に専門的な知識を有する相談は、その内容に応じて、弁護士・司法書士相談会へ紹介するなど関係機関等と連携して対応している。 ＜PIO-NETの活用による国と地方のネットワークの強化＞ ○ PIO-NET(「全国消費生活情報ネットワークシステム」)は、全国の消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報の収集を行っているシステムであり、国及び各自治体が閲覧・集計できるものである。 国では、法執行対象の検討にあたり同システムを活用しており、各自治体でも近隣自治体で相談の多い事業者の情報を共有するなど同システムを積極的に活用している。	年度	相談件数	相談人員数	平成23	6, 263	17	平成24	6, 163	19	平成25	6, 519	19	平成26	6, 412	19	平成27	5, 993	19
年度	相談件数	相談人員数																			
平成23	6, 263	17																			
平成24	6, 163	19																			
平成25	6, 519	19																			
平成26	6, 412	19																			
平成27	5, 993	19																			

＜地方消費者行政の体制等拡充のための財政措置＞

○ 国及び県の予算は、近年ほぼ横ばいで推移している。なお、県では、国の交付金を積極的に活用し、特殊詐欺対策や将来の賢い消費者の育成等、その時々、社会的課題に対応した施策を積極的に展開している。

＜国・県の地方消費者行政関連予算の推移＞

年度	平成 2 5	平成 2 6	平成 2 7	平成 2 8
国（消費者行政 推進交付金）	（億円） 6 5 . 2	4 5	5 0	5 0
県	（千円） 1 2 8 , 4 9 5	1 2 3 , 1 4 3	9 8 , 2 5 6	1 2 7 , 0 3 5

※ 国及び県予算は経済対策補正による前倒しを含む。（県の平成 2 5 年度及び 2 7 年度予算は 6 月補正予算を含む）

※ 国は平成 2 7 年度から制度見直しを行い、それまでの基金制度から単年度交付金制度に変更された。（基金制度は当初平成 2 4 年度で終了の予定だったが、平成 2 6 年度まで延長された）

【平成 2 8 年度の主な新規事業】

- ・ 地域で見守る特殊詐欺防止事業 1 3 , 6 3 9 千円
- ・ 将来の賢い消費者育成事業 2 0 , 4 3 3 千円

＜権能強化に向けた法整備の検討＞

○ 消費者の権利及び自立支援等の基本理念を定めた消費者基本法において地方公共団体は苦情の処理のあつせん等に努めることとされており、これを受け、消費者安全法に基づき消費生活相談員は、消費者からの相談の聞き取り・助言・斡旋・情報提供を行っている。（上述のとおり、高度に専門的な知識を有する相談は、関係機関と連携して対応している。）

また、訪問販売などのトラブルの多い商取引については、特定商取引法において、都道府県に指示・処分等の権能が与えられており、当県でも行政処分の判断基準を定めるとともに、平成 2 5 年度から警察 O B を不当取引専門指導員として配置する等、事業者の処分や指導を実施している。（平成 2 6 年度処分指導件数 5 件、平成 2 7 年度処分指導件数 3 件）

			【参考】食品偽装表示事件への当県の対応について 平成28年2月、京都市内の食肉加工業者が宮崎・鹿児島産のプロイラーを鳥取県産「大山都どり」として販売していた事件に対し、同年3月末加工業者を管轄する京都府が食品表示法違反として、指示・公表を実施した。 本県では、事件発覚後、産地偽装が消費者の適正な選択を妨げるものとして、国（消費者庁、農林水産省）及び京都府に対し、厳正なる対応を要請した。
--	--	--	---

陳情（新規）

消費生活センター

受理番号 (受理年月日)	所 管	件名及び提出者	現 状 と 県 の 取 組 状 況
2.8年ー13 (28.4.7)	生活環境部	消費生活センターにおける 相談方法の拡充について 倉吉市、 個人	○当県でも、消費生活センターホームページにメールアドレスを公開しており、メールでの相談受付は可能である。 ○ただし、具体の相談については、以下の理由から、原則電話または来所による相談をお願いしている。 ・近年相談内容が複雑・多様化しており、メールの文面だけではトラブル発生の経緯や状況などが十分把握できず、相談者の実情に合わせた的確な助言を行うことが難しい。 ・電話や来所のように即答することができないため、メールでやり取りしているうちに、契約解除が可能なクーリング・オフ期間を過ぎてしまう場合がある。 ・メールでの回答は、故意または過失により、相談者に都合の良い部分だけを抜き出され、本来の回答意図と違う形で利用されるなど後にトラブルとなる可能性がある。 ○平成27年度に消費生活センターのメールアドレスに届いた相談は1件のみであった。（上記理由により、電話または来所による相談をお願いし、対応させていただいた。） また、平成28年度はこれまでのところ、国際SMS料金の相談について、メールによる回答の要望が1件あった。（内容が複雑であり、双方の誤解を防止するため、電話で対応させていただいた。） ※国際SMS：日本にある携帯電話と海外にある携帯電話の間で、文字メッセージを送受信できるサービス。 ○なお、メール相談フォームを設けている広島県でも、的確な助言等を行うため、メールでの相談は原則初回のみとしており、2回目以降は電話または来所による相談対応としている。 （参考）中国5県の状況は次のとおり。 ・メールでの受付を行っている（初回のみ）：広島県、岡山県 ・メールでの受付を行っていない：島根県、山口県