

平成 3 1 年 2 月 定例会

請 願 ・ 陳 情 参 考 資 料

(平成 3 1 年 2 月 1 4 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				
31年-5号 (31.2.8)	生活環境	消費生活センターにおけるSNS等を活用した相談方法の充実・強化について  倉吉市 足羽 佑太	<p><b>【現状】</b></p> <p>当センターでは、消費生活相談においてSNS（※）を活用した場合、文面だけではトラブル発生の経緯や状況などの情報について十分な把握ができず、相談者の実情に応じた的確な助言等となるのか懸念されること等の理由から、SNSでの相談対応は行っていない。</p> <p>※SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）とは、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・インターネット上でコミュニケーションを促進するFacebook、Twitter、LINE等のサービス。</li> <li>・友人、知人間だけでなく、趣味、居住地、出身校、あるいは「友人の友人」のつながりを通し、新たな人間関係を構築できる手段を提供している。参加者がプロフィールや写真などを公開する機能、インターネット上のコミュニティを構築する機能、他の参加者のプロフィールやコミュニティを検索する機能、個人から個人へのメッセージ機能などが備わっている。</li> </ul> <p><b>&lt;全国の状況&gt;</b></p> <p>国や他の自治体の消費生活相談において、SNSを活用した消費生活相談対応を行っている事例は把握していない。</p> <p><b>【県の取組状況】</b></p> <p>当センターの消費生活相談においては、インターネットを活用した取組として、平成28年度から、電子メールを利用した、とりネット内の専用フォームによる相談受付を行っている。電子メールで相談を受け付けた場合、相談者へ、センター職員が相談者にメールを受け付けた旨と内容の詳細等を伺うために最寄りの相談室に来所または電話をしていただくよう、返信している。</p> <p><b>&lt;当センターにおける電子メールでの消費生活相談の受付件数&gt;</b></p> <table border="0"> <tr> <td>平成29年度</td> <td>5件（相談件数合計：3,500件）</td> </tr> <tr> <td>平成30年度（H31.1月末現在）</td> <td>6件（相談件数合計：2,604件）</td> </tr> </table>	平成29年度	5件（相談件数合計：3,500件）	平成30年度（H31.1月末現在）	6件（相談件数合計：2,604件）
平成29年度	5件（相談件数合計：3,500件）						
平成30年度（H31.1月末現在）	6件（相談件数合計：2,604件）						

**【陳情の要旨】**

消費生活相談について、SNSを活用した相談方法の充実・強化を検討すること。