

福祉生活病院常任委員会・陳情

受理番号及び 受理年月日	所 管	件 名 及 び 要 旨	提 出 者	審査結果
2年－26 (2.9.3)	生活環境	消費生活相談における相談結果の伝達方法について ▶陳情理由 先に私は、「消費生活センターにおける相談方法の拡充について」と題する陳情書（センターにおける相談方法について、現行の電話相談、来所相談に加え、メールでの相談の新設をお願いするもの）を提出して趣旨採択いただき（28年生活環境第13号）、本県の消費生活センターにおいては、平成28年度からとりネット内の専用フォームによる相談受付を行っており、また、平成31年からはLINEを利用した相談の受け付けを開始したところである。LINEの相談については、若者と親和性の高いSNSを使ったものであり、とりわけ消費者被害を受けやすいはずの、若年層の取り込みにも有用であると思われ、良い取り組みだと思ふところである。 一方、この相談については、受付のみを行っており、内容の詳細のやりとり等については、「相談者から必要な事柄を詳しく聞き取る事が必要」（センター）であるとして、相談室に来所を促し、または電話により相談対応をしている状況である。 初回の相談において、仮に来所や電話で相談したとしても、この結果の聞き取りの電話については、相談室の営業時間が午前9時から5時前後と限られており、日中は仕事中などで、なかなか電話できない人も多いはずである。センターへの聞き取りによれば、西部6人、東部4人、中部3人の合計13人で回しているが、市町村などの相談窓口との兼務者もあり、シフト勤務の都合上、相談員が常駐しているわけではなく、次に出てくるのが1週間後ということもあり、その場合、次に相談員が出てくるまでその回答を待たねばならないそう。	個人 (倉吉市)	趣旨採択
			本会議(R2. 10.8)委員長報告 会 議 録 暫 定 版 電子メールで受け付けた相談について、相談内容に対する一般的な見解や助言など電子メールで回答できるものもあると考えられ、一回に限りメール回答を行う対応をしている中国4県と同程度の対応を検討する必要があります。 しかし、企業等とのあっせんの結果の伝達は、電子メールでは業者の主張や解決に向けた相談員の意図など正確に伝えづらいことから、メールでの回答は困難と思われるために趣旨採択と決定いたしました。	

福祉生活病院常任委員会・陳情

		消費生活相談情報を全国的に集約した PIO-NET は相談終了時にはその結果を残す事になるが、相談の中途にはそれを残していない事も多いそうで、また、聞き取り票も概要を残しているが、たとえば担当者が非番の日、ほかの相談員にその「概要」を聞くのも、「概要であっても、担当者でなければわからない」、「担当者でなければ、間違った事を言ってもいけないので、概要を読むのも不安」とのことである。 そうすると、なおさら、センターでの相談内容を聞き取るには、たまたま担当の相談員が在所するときにこちらから電話をかけるか、たまたま都合のいい日中の適時に電話をもらうかのいずれかということになる。 以上のように、電話による「相談結果伝達」だと、双方のタイミングで、電話（来所）でなかなか話ができず、相談結果がなかなかわからないということになってしまう。相談には、たとえば緊急性を有するクーリングオフや、期限のある携帯電話の初期解約制度などもあるが、相談結果がなかなかわからず、相談者の意向が確認できなければ、消費者にとっての不利益になりかねない。 これがメールによる結果伝達であれば、いつでもメールの確認ができ、しかもきちんと文面に残るので、認識の違いが起らない。 以上のとおり、消費生活センターからの相談結果の伝達方法について、メールによるものも検討いただきたく、地方自治法第 125 条によって当局に求めていただきたい。 ▶陳情事項 鳥取県議会から鳥取県当局に対し、消費生活センターによる消費生活相談の相談結果（企業等へ斡旋の結果やセンターの取った対応の経過）伝達方法について、現行の電話だけではなく、メールによる相談「結果伝達」を検討するように求めること。		
--	--	---	--	--

福祉生活病院常任委員会・陳情