

審議結果速報

(令和7年6月30日)

陳情7年生活環境第6号

鳥取県議会

陳 情 審 議 結 果

令和7年6月定例会

陳情（新規）・福祉生活病院常任委員会

受理番号及び 受理年月日	所 管	件 名	議決結果
7年-6 (R7.4.7)	生 活 環 境	消費生活センターの相談に付随するメールの受領方法について	不 採 択 (R7.6.30)

▶陳情事項

消費生活センターの相談に関連するメールの受領方法について、現状は、米子のコンベンションセンターに送ったメールを転送する仕組みになっており、事務の時間ロスが生じており、改善のため、NPOでもメールを直接確認できる方策を検討することを、執行部に求めること。

▶所管委員長報告（R7.6.30本会議）会議録暫定版

本県では、消費生活相談にあたり、相談者からのメールは、県が設定した電子メール（消費生活センター代表メール）で收受することとしており、消費生活相談業務の受託者であるNPOが相談者から直接メールを收受することはしていません。

これは、外部とのファイルの受け渡しにあたり自動無害化処理が施される等、高度なセキュリティ対策が取られている県の庁内LANメールを活用することで、消費生活相談に関する機微にわたる個人情報を含む可能性の高いファイルを安全に收受するための措置であります。

また、消費生活センター代表メールは同センター職員全員が確認でき、NPOと適時、連絡調整して対応されており、休日や一時的に離席しているタイミングで即時対応できない場合は、ごく稀なケースであります。

こうした状況を踏まえると、執行部の現状の対応は合理的なものであり、県議会から執行部に対し、あらためて検討を求めるには及ばないと
の意見があり、本件陳情は「不採択」とすべきものと決定いたしました。

▶陳情理由

先日私は、県中部の相談室で、ある事業者に係る消費生活相談を利用した。私から事業者に送ったメール、事業者から私にきたメールなどを中部相談室に転送したいと告げると、相談員は開口一番「センターでは、そのようなメールは受け付けていません」と告げられた。

しかし、長いメールの文面をスマートフォンで見せたり、口頭での陳述内容を「メモ」するよりも、言い間違いなどがなく、実態を如実にあらわしているのがメールであり、送った方が手取り早いと考え、「だめなのか」聞いたところ、「それなら・・・どうしてもと言うなら、事務室（行政サイドの米子のコンベンションセンター）に送っていただくしかない」と言われた。

そして、その後、相談室の職員が米子のコンベンションセンターに電話をして、「次長いらっしゃいます？相談者の方が、メールを送りたいって言われていて。あ、いない？ならまた、折り返し・・・」と、実際にメールを確認できる権限者がその場でいなかったようで、メールを見ながらの即時の相談がかなわなかった（メールは後から送っていただいた。）。

スマートフォンだと、一つの画面で見にくいし、相談中に別のメールやLINEなど連絡もあるかもしれない。プライバシーの観点でも、即時性の観点でも、NPO独自のメールを、相談用に受け付けるか、センターの相談用メールを、NPOでも共有するなどして、相談者が、写真や文章などのデータを、相談時に送れるような環境を整備してほしい。ネットユーザーのトラブルが多い、いまの時代にあった相談方法だと思う。

なお、この要望をセンター事務室に告げたところ、次の回答があった。

「コンシューマーズサポートのメールは相談対応での利用はしておりません。相談に付随する情報については秘匿性の高い内容が含まれることが多く、セキュリティの観点から県（消費生活センター）にメールしていただくこととしています」

ただ、業務仕様書などで、県とNPOは守秘義務契約を結んでいるはずである。また、メールやブラウジングなどには、SSLなどの情報保全措置、セキュリティがかけられているのが当然であるし、もし、NPOのメールやパソコンに、相談のような秘匿性の高い情報の管理について、セキュリティ上の欠陥があるというなら、そのような状態は解消すべきである。

また、私が、相談を口頭で行い、その結果連絡を電子メールで送っておいてほしい（電話だと、執務時間に出られないことがあるため）と伝えたところ、それはできないと言われた。メールだと、言い間違いも起こらないし、複数人で確認することができ、かつ、後で相談内容やその回答の検証もでき、意味があると思う。

については、陳情事項のとおり、陳情するものである。

現状と県の取組状況

6/10 常任委員会資料

生活環境部（くらしの安心局消費生活センター）

【現 状】

- 1 消費生活相談に関して、消費生活相談業務の受託者である特定非営利活動法人コンシューマーズサポート鳥取（以下「NPO」という。）が独自のメールで直接收受することはしていない。
- 2 県とNPOとの委託契約により、電話や来所での消費生活相談にあたって付属資料等が必要な場合は、県が設定した電子メール（消費生活センター代表メール）で收受することとしており、NPOが直接、相談者からメールを收受することはしていない。
- 3 消費生活センター代表メールは同センター職員全員が確認でき、NPOと連絡調整して対応している。休日や一時的に離席しているタイミングで即時対応できない場合があるがごくまれである。

【県の取組状況】

- 1 電話や来所での相談の際に資料確認等を電子メールで行うことが有用な場合には、消費生活センター代表メールで收受することで対応している。
- 2 県の庁内LANメールは、外部とのファイルの受け渡しにあたって自動無害化処理が施される等、一般的なセキュリティ対策よりも高度な対策が取られており、消費生活相談に関する機微にわたる個人情報を含む可能性の高いファイルの收受方法として最も安全性が高く適切であることから、これを使用することとしている。