

福祉生活病院常任委員会資料

(令和7年6月10日)

陳情7年生活環境第5号

(インターネット公開版)

鳥 取 県 議 会

陳 情 文 書 表

議 会 資 料

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－5 (R7.4.7)	生 活 環 境	消費生活センターのメール相談の利用率向上について	
▶陳情事項 消費生活センターのメール相談について、相談体制強化のため、その利用率を向上する施策を講じるよう、執行部に求めること。			

▶陳情理由

鳥取県ではかつて、県議会（福祉生活病院常任委員会）の意見・本会議の議決などを踏まえ、メール相談（初回の相談のみ）を新設した。それからしばらく、いや、かなり経っているが、利用実績について、センターに照会したところ、相談全体の0.009%、年間約20件だそうである。ほかのメール相談を行っている自治体や、その平均との対比はどうなのだろうか。

仕事が終わったのが深夜でも、いつでも、どこでも気軽に相談でき、添付ファイルなども添付できれば、若者に多い、LINEやSNSなどをめぐるトラブルや、通販トラブルなどの解決に向けて、現代の相談トラブルの動向と親和性が高いはずである（スクリーンショットや、メール内容をそのままコピペすれば良いため）。

せっかく作ったのに、利用されないのはもったいないので、陳情事項のとおり、消費生活センターのメール相談について、相談体制強化のため、その利用率を向上する施策を講じるよう、執行部に求めることをお願いするものである。

▶提 出 者

足羽 佑太 （倉吉市）

現 状 と 県 の 取 組 状 況

執行部提出参考資料

生活環境部（くらしの安心局消費生活センター）

【現 状】

1 電子メールによる消費生活相談については、平成28年（2016年）5月定例会における陳情の趣旨採択を踏まえて正式にメール受付を開始したところであり、現在は消費生活センターWEBサイトのトップページに「電子メール消費生活相談」のメニューを掲載し、電子申請サービスを活用して相談を受け付けている。

また、令和2年（2020年）9月定例会における陳情の趣旨採択を踏まえて、メール記載の情報をもとに一般的な見解や助言などを電子メールで回答している。（同一案件に係る電子メール相談は1回限りとし、最寄りの消費生活相談窓口を案内している。）

【平成28年5月定例会 陳情28年13号（要旨）】

陳情内容	消費生活相談について、電話と来所に限られているが、時間の制約がなく、形が残り、争点の整理にも役立つメール相談の新設をお願いしたい。
委員長報告	現在もメールによる相談受け付けは可能であるが、ほとんど活用されていなかった。県民の利便性を確保するためには、メールを活用することが望ましい。一方で、的確な助言等を行うためには、電話または来所による相談が必要であることも事実である。メールによる相談受け付けは主に初回の受け付けに活用するなど、運用の工夫が必要であるため、趣旨採択とする。

【令和2年9月定例会 陳情2年26号（要旨）】

陳情内容	メール相談等については受付のみを行っており、その後は電話又は来所により対応しているが、相談を受けた相談員の勤務が不定期であり、時間的制約がある。例えばクーリングオフや期限のある携帯電話の初期規約制度などの緊急性を有する相談結果について、相談結果がなかなか分からずに消費者の不利益につながることも考えられる。 メールによる結果伝達であればいつでもメールが確認でき、文面としても残るため、認識の間違いも起こらないことから、相談結果の伝達について、メールによるものも検討してほしい。
委員長報告	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、1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る。 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、趣旨採択とする。

- 2 令和5年（2023年）度におけるメール相談の受付状況については以下のとおり。

＜中国地方の状況＞

都道府県	A総相談件数（件）	Bメール相談受付件数（件）	B／A（％）
鳥取県	2, 1 1 9	2 1	1. 0
島根県	3, 0 0 5	6 5	2. 1
岡山県	6, 2 3 5	1 6 3	2. 6
広島県	5, 2 1 7	2 1 1	4. 0
山口県	2, 2 8 1	7 5	3. 2

- 3 国民生活センターでは電子メールによる消費生活相談は行っていない。

【県の取組状況】

- 消費生活相談に当たっては、相談者の主張を確認しながら、個々の状況に応じて経緯や状況を詳しく聴き取り、質問等を交えて客観的な事実の積み重ねを行うことで、適切な助言や解決に向けた方針の検討を行い、事案によっては事業者とのあっせんに入るることとなるため、電話又は対面による意思疎通を基本としている。
（丁寧に経緯や状況の聞取りを行うことで、相談者の記憶や情報の整理につながり、例えば本人ではなく家族が契約していること等の重要な事実が判明する例がある）
- 気軽に相談できるきっかけとして電子メールは有用であり、相談手段のひとつとしてWEBサイトへの掲載や啓発講座等の機会に電子メール相談を周知しているが、電話又は対面による意思疎通を基本としているため、メール相談の数を増やすこと自体は目指していない。
- 電話や来所での相談の際にスクリーンショット（スマートフォンの画面を画像として保存したもの）やメール内容の確認等が必要な場合は、消費生活センターの代表メールで収受し担当相談員に共有している。