

受理番号及び 受理年月日	所 管	件 名 及 び 要 旨	提 出 者
28年－13 (28.4.7)	生活環境	<p><b>消費生活センターにおける相談方法の拡充について</b></p> <p>▶<b>陳情理由</b> 消費生活センターでの相談は、現状、電話と来所による相談に限られている。しかし、電話やメールだと、午前8時半から午後5時までという時間の制約があり、その時間に都合の悪い人も多いはずである。また、最近の携帯電話の契約には、いわゆるMVNO（仮想移動体事業者）を中心にデータ専用プランというものがあり、電話番号を付与されていないものも多い。もちろん通話料金もかかるし、夜間などにも都合のいい時間にメールで相談できれば都合がいいはずである。また、メールは形に残るので、双方にとって、争点の整理にも役立つ。 センターは専用のメールアドレス（shohiseikatsu@pref.tottori.jp）を持っているものの、そこにメールを送っても結局電話で相談する事になるのは、利用者にとって不便だと思われる。</p> <p>センターにこの旨を言うと、確かに他からの要望はあるようである。例えば、広島県の消費生活センターでは、昼間は学校や仕事で忙しい方、遠くにお住まいの方のため、24時間いつでもどこからでも相談可能な、メールによる消費者トラブル相談を受け付けている。</p> <p>▶<b>陳情趣旨</b> 鳥取県においても、消費生活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したい。</p>	足羽 佑 太 (倉吉市)