

受理番号及び 受理年月日	所 管	件 名 及 び 要 旨	提出者及び紹介議員
28 年－ 37 (28.11.25)	生活環境	<p>消費生活センターのメール相談に対する回答について</p> <p>▶ 請願理由 先の県議会 5 月定例会においては、県民からの消費生活相談について、メールでの相談（これには当然に、回答を含むものと思っていた。）の新設をお願いし、常任委員会の皆様に積極的・建設的な議論をいただいた結果「県民の利便性確保のためにはメール相談の活用が望ましい。しかし、原則、的確な助言のために初回の相談に限る運用の工夫も必要」との留保を付して趣旨採択とされたところであるが、実際にセンターにメールで相談をしたところ、「受付はしているが、これはあくまでセンターがメールを受取り、連絡先と相談内容を事前に把握するのみ。これに対するメールでの相談の回答は行っていない。回答を聞くには、近くのセンターに御来所ください」と伝えられてしまった。メールを受け取るだけで、それに対しての回答を示さないのでは、県民の利便性のためメール相談を始めるとした県議会の意向が、当局においてそのとおり履行されておらず、メール相談の意味がないと思う。県議会は県民の声の代表であり、当局には、道義上、これに誠実に従うことが求められている。</p> <p>他県の状況を見ると、たとえば広島県の消費生活センターに確認したところ、同センターはメール相談を積極的に活用し、実際に若者の相談数がかなり増えたとのことであった。困難な問題を抱える相談者は、とりわけ法的知識や社会経験等に疎く、携帯電話等によるトラブルに巻き込まれがちな若年層などに多く、しかし行政とのつながりは薄いところ、こうした携帯電話やインターネットとの親和性を逆に利用して、彼らとの相談をとりつけ、被害拡大防止に一役買っている、同センターの取組は、先行事例として注目に値するものだと思う。また、岡山県でも相談を受け付け、相談受付後、概ね 1～2 日程度（月曜日、</p>	<p>足 羽 佑 太 (倉吉市)</p> <p>(紹介議員) 市 谷 知 子 錦 織 陽 子</p>

	<p>祝日、年末年始を除く)でメールで回答している。中国五県以外に対象を広げると、メール相談を行っている自治体(市町村を含む。)は、相当数あるようである。</p> <p>については、県議会においてメール相談に関する陳情が趣旨採択されたことをふまえた対応を、県議会において当局に求めることをお願いしたい。</p> <p>▶ 請願趣旨</p> <p>消費生活センターのメール相談について、センターにおける相談内容の事前把握のみならず、少なくとも初回については、メールでの回答を検討すること。</p>	
--	--	--