

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
元年－11 (元. 6. 5)	生活環境	<p><b>消費生活センターにおける「斡旋」の方法について</b></p> <p>▶陳情理由</p> <p>鳥取県消費生活センターは、県民の安全で安心なくらしを確保するため、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）に基づき設置された機関であり、その具体については、鳥取県消費生活センター条例（昭和 46 年鳥取県条例第 3 号）が規定し、東部・中部・西部の各消費生活相談窓口で、たとえば悪徳商法、契約トラブル、多重責務などの消費者トラブルの解決に向けた助言、斡旋、情報提供等を行っている。</p> <p>直近においては、情報化社会、インターネット技術の進展にともない、インターネット企業、IT 企業、ネット通販等に係る消費者トラブルも増えている。</p> <p>ところで、鳥取県消費生活センターが斡旋を行う場合、現状は、企業に対して電話のみにより斡旋を行っており、電話番号を設けていないもののメールアドレスや問合せフォームを設けている企業に対しては、「斡旋をしない」スタンスをとっているようである（「相談内容を消費生活相談室から事業者へ電子メール等で問合せすることはできないのか」という趣旨の「県民の声」に対する回答）。</p> <p>しかし、最近では、大企業の中にも、電話番号を設けず、メールアドレスや専用の問合せフォームのみ設けているところも多い。また、たとえば悪徳業者については、そもそも電子メールや WEB ページに記載されている電話番号が虚偽であるケースもあり、また、せっかく問合せ手段があるのに消費生活センターが何もしないというのでは、多様化する消費者トラブルに十分に対応できないように思う。</p> <p>消費者個人が問合せするよりも、公的機関としてのお墨</p>	<p>足 羽 佑 太 (倉吉市)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>本会議(元. 6. 28)委員長報告 会議録 暫定版</b></p> <p>多様化する消費者トラブルから、県民の安全で安心なくらしを確保するため、県消費生活センターでは、相談者本人では交渉することが困難な場合において、事業者に対し、トラブル処理のため、電話による斡旋を行っているところであります。</p> <p>電子メールや問合せフォーム等では連絡手段の確認ができない企業等への斡旋については、トラブルの相手方となっている事業者にはトラブルの経緯や状況が十分に伝わらないといった状況もあり、電子メール等の手段のみで斡旋することは難しいが、電子メール等により、県の消費生活センターへの連絡を促すことは可能であることから、趣旨採択と決定いたしました。</p> </div>	<p>趣旨採択 (元. 6. 28)</p>

## 福祉生活病院常任委員会・陳情

	<p>付きを持ち、消費者法等に係る知識を持つはずの消費生活センターが問合せした方が、応対する企業としても真摯な対応が期待される場所である。</p> <p>また、電話よりも、公文書として形に残ることから、記録性にも優れている。</p> <p>中国各県における消費生活センターと企業との交渉状況に関しては、島根県が「相談者に代わり、相談内容を県の消費生活相談窓口から事業者へ電子メールで送っている」そうである（上記「県民の声」に対する回答）。</p> <p>については、鳥取県においても、事業者に対する斡旋方法について、島根県のように、電話番号を設けていない企業に対しても、電子メールや問合せフォーム等による斡旋を行うよう、議会から執行部に求めていただきたい。</p> <p><b>▶陳情事項</b></p> <p>鳥取県消費生活センターから事業者に対する斡旋方法として、電話番号を設けていない企業に対しても、電子メールや問合せフォーム等による斡旋を行うよう、鳥取県議会から鳥取県執行部に対し求めること。</p>		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--