

令和元年 6 月定例会

請 願 ・ 陳 情 参 考 資 料

(令和元年 6 月 1 0 日)

生 活 環 境 部

受 理 番 号 (受理年月日)	所 管	件名及び提出者	現状と県の取組状況								
元年－11号 (元.6.5)	生活環境	消費生活センターにおける「斡旋」の方法について 倉吉市 (個人)	【現 状】 消費生活相談では、消費者が契約トラブルなどに遭った場合、相談者自らトラブルを解決していただけるよう、消費生活相談員が状況を聴き取り、助言を行っている。 相談者本人では交渉することが困難な場合において、事業者に対し消費生活相談員がトラブル処理のため、あっせんを行っている。 ※「あっせん」とは（国民生活センター） 結果として最終的に解決したかどうかに関わらず、最終的な解決を目指して、事業者と消費者の主張を調整し、交渉すること。 【県の取組状況】 メール等の文面だけではトラブル発生の経緯・状況を事業者十分に伝えることができないため、事業者に対し、電子メールや問合せフォーム等によるあっせんは行っておらず、電話でのみあっせんを行っている。 <参考：中国4県の対応状況> <table border="1"> <thead> <tr> <th>県</th> <th>対応状況</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>島根県</td> <td>トラブルの相手方となっている事業者に対し、消費生活センターに電話するよう電子メールで連絡を行っているが、電子メール等によるあっせんは行っていない。</td> </tr> <tr> <td>岡山県</td> <td rowspan="3">電子メール等によるあっせんは行っていない。</td> </tr> <tr> <td>広島県</td> </tr> <tr> <td>山口県</td> </tr> </tbody> </table>	県	対応状況	島根県	トラブルの相手方となっている事業者に対し、消費生活センターに電話するよう電子メールで連絡を行っているが、電子メール等によるあっせんは行っていない。	岡山県	電子メール等によるあっせんは行っていない。	広島県	山口県
県	対応状況										
島根県	トラブルの相手方となっている事業者に対し、消費生活センターに電話するよう電子メールで連絡を行っているが、電子メール等によるあっせんは行っていない。										
岡山県	電子メール等によるあっせんは行っていない。										
広島県											
山口県											

【陳情の要旨】

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、県議会から執行部に対し求めること。

受理番号 (受理年月日)	所 管	件名及び提出者	現状と県の取組状況
元年－13号 (元. 6. 7)	生活環境	淀江産廃処分場計画に係る厳正かつ公正な審査、住民への情報提供について 倉吉市 (個人)	- 平成 28 年 11 月 30 日に（公財）鳥取県環境管理事業センターから提出のあった淀江町小波地区での産業廃棄物管理型処分場設置計画に関する「鳥取県廃棄物処理施設の設置に係る手続の適正化及び紛争の予防、調整等に関する条例」に基づく手続については、事業者は事業計画書の縦覧、関係住民への説明会及び関係住民と事業者の間で意見書・見解書のやりとり等を行い、平成 29 年 11 月 24 日に合意形成に係る判断においては「住民への周知に係る事業者の対応は十分」と判断した。 - また、事業者は条例手続開始前から、事前説明会を重ねて開き、地元自治会等に対して事業計画を丁寧に説明し、その周知に努めている。 - 合意形成状況の判断後、事業者と関係住民からの意見調整の申し出を受け、平成 30 年 5 月から令和元年 5 月にかけて県が意見調整会議を 9 回開催して相互理解の促進に努めてきたが、双方の主張は平行線の状況が続いたため、意見調整を終結することを判断し、令和元年 5 月 31 日付けで関係住民、事業者及び米子市に通知した。 - 県では、条例手続の合意形成状況や意見調整結果の判断等に当たっては、中立的かつ専門的立場の専門家から構成される鳥取県廃棄物審議会の意見を聴き、その審議結果を踏まえた判断を行っている。

【陳情の要旨】

県議会として、県当局に対し次に掲げるとおり求めること。

淀江産廃処分場計画に係る今後の法手続に当たっては、事業者には住民に不安や不信を可能な限り払拭する努力、説明責任が必要であり、県はこれまで以上に厳正かつ公正な審査をしていくことが必要であること。