

審 議 結 果 速 報

(令和4年6月21日)

陳情4年生活環境第12号

鳥 取 県 議 会

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 |
|---|------|-------------------------|------------------|
| 4年-12 (R4.4.22) | 生活環境 | SNSを活用した消費生活相談環境の構築について | 不採択 (R4.6.21) |
| <p>▶陳情事項 消費生活相談について、SNSを活用した相談環境構築を執行部に求めること。</p> | | | |

▶陳情理由

私は以前、平成31年2月定例会に受理番号31年05号「消費生活センターにおけるSNS等を活用した相談方法の充実・強化について」と題する陳情を提出し、消費生活相談について、SNSを活用した相談方法の充実・強化を検討することを求めたところ、趣旨採択いただいたところである。ありがとうございました。

県議会への請願陳情等に対する対応状況のDBを見ると、本日令和4年3月4日時点で、「最終更新日 平成31年11月26日(火)」となっており、対応状況として、「昨年度(平成30年)3月に各都道府県へSNS等の活用に係るアンケートを行った。アンケート結果や他の自治体の対応状況を踏まえ、速やかに本県の方針を決定する。」となっていて、その後、消費生活センター公式LINEアカウントができた。

なお、投稿を直近のものからさかのぼると、およそ1年前の2021年1月20日、2020年12月4日、2020年11月12日などとなっているようである。果たして、いま、登録者数は何人いるのだろうか。

消費生活に関する情報が送られてくることは、知識向上(消費者教育)の観点などで有用だと思われるが、相談対応そのものを通話料無料のLINE(やスカイプなど)でできれば、消費者の利便性が向上すると思う。コロナ禍での、非接触での気軽な相談環境を構築できる。

については、SNSを活用した相談環境構築を執行部に求めていただきたく、陳情する。

<https://www.pref.tottori.lg.jp/286172.htm>

▶提出者

足羽 佑太 (倉吉市)

▶所管委員長報告 (R4. 6. 21本会議) 会議録暫定版

本県の消費生活センターにおいては、平成28年度から電子メールによる相談の受付、令和元年度からはLINE(ライン)を活用した情報発信と消費生活相談の受付、令和2年度からとっとり電子申請サービスによる電子メール消費生活相談を実施しています。

LINE(ライン)による個別相談については、機密性を要する情報を扱うことから、LINE社とは別の委託先に適切なセキュリティが確保されたシステムを構築する必要があること、多様化している消費者トラブルにおいて、SNSを活用した相談では、具体的な経緯や状況などの十分な把握ができず、相談者への的確な助言等即時性を持たせた対応が難しい状況であることから対応していません。

なお、今年度、消費生活相談窓口の機能強化として、各市町村にタブレット端末を配備し、対応困難な事例についても県センターがオンラインで支援し、早く解決する体制整備を進めているところです。

以上のことから、今回、SNSを活用した相談環境構築を議会から執行部に求めることは不要とし、不採択と決定いたしました。

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】

スマートフォンやタブレット型端末の普及により、日常のコミュニケーションツールとして「ソーシャル・ネットワーキング・サービス」（以下「SNS」という。）の利用者が増加している。

また、若年者においては、「相談するのが面倒だから」、「公的機関には相談しづらいから」等の理由により、消費者トラブルに遭っても消費生活センター等の公的な相談窓口への相談を避ける傾向があり、特に若者が活用しやすい環境整備が課題となっている。

<消費者庁及び他県の取組状況>

消費者庁では、平成31年3月「若者が活用しやすい消費生活相談に関する研究会」を立ち上げ、消費生活に関する相談手段の多様化としていじめ相談や自殺相談などの先進事例を参考としながら、SNSの消費生活相談への活用と実現可能性について検討を行った。

令和元年度から令和3年度にかけて、(公社)全国消費生活相談員協会に委託し、SNS（無料通信アプリ「LINE」）を活用した消費生活相談窓口を試験的に開設し、SNS相談の実証実験を行った。（令和元年度：徳島県、令和2年度：徳島県、広島市、令和3年度：兵庫県、和歌山県、広島市）

〔SNS相談の特徴〕

- ・幅広い年代の消費者にとって対面や電話よりも気軽に相談しやすく、電話や対面での相談が困難な人にとって有効な相談ツールとなる。
- ・画像（写真）、メール、URLの送受信がその場でできるため、特にインターネットにまつわる相談の場合は内容を把握しやすい。
- ・相談者からの応答が途絶えることもあるので、相談完了に至るまで期間を要する場合がある。
- ・複雑な案件の場合は、SNSだけで必要な情報を聞き出すのは困難な場合もあり、どこかの時点で電話や対面相談に切り替える必要がある。
- ・文字による相談は、電話、対面相談に比べて複数名で確認した上で返信するなど慎重な対応が必要となる。

【県の取組状況】

- 1 本県の消費生活相談対応は、来所または電話により対応しているほか、消費生活相談の多様化とインターネットの普及に伴い、平成28年から電子メール相談を開始し、令和2年11月からとっとり電子申請サービスによる電子メール消費生活相談を実施している。（令和3年度実績14件）
- 2 平成31年2月議会における陳情の趣旨採択を受け、令和元年度から「LINE」を活用した情報発信と消費生活相談の受付を実施しており、友だち登録及び相談・問合せがあった場合に自動応答により連絡先（各消費生活相談室の電話窓口、電子申請サービス相談受付フォーム）を案内している。（友だち登録者数（令和3年度）84件）

【平成31年2月議会において趣旨採択された陳情】

「消費生活相談についてSNSを活用した相談方法の充実・強化を検討すること」

（採択理由）多様化している消費者トラブルにおいて、具体的な相談内容は、SNSを活用した相談では経緯や状況などの十分な把握ができず、相談者への確かな助言等ができない懸念があることや即効性を持たせた対応は難しい。

しかしながら、県民が相談しやすい環境を作ることは必要であり、電子メールと同様にSNSを活用した相談受付を行うことは可能である。

- 3 「LINE」による個別相談については、県の取扱いにより、LINE社とは別に適切なセキュリティー保護されたシステムを構築して

データを保存する必要があることから、実施していない。

【「LINE」を利用する場合の本県の取扱い】

○「LINE」利用の一部停止について（令和3年3月23日付情報政策課長通知）

個人情報の取扱いの有無に関わらず、業務上で利用する「LINE」を一時停止する。

○「LINEサービスに等の利用に係る国ガイドラインを受けた本県の対応について」（令和3年5月12日付情報政策課長通知）

機密性を要する情報を取り扱わず情報発信を目的として利用するものは、利用を認めるが、機密性を要する情報を取り扱うもので公式アカウントを利用する場合は、LINE社とは別の委託先に適切にセキュリティー保護されたシステムを構築し、LINE社以外にデータが保存されているものについてLINEサービスの利用を認める。

- 4 住民に身近な市町村消費生活相談窓口の機能強化のために、今年度、各市町村にタブレット端末を配備し、市町村相談員が対応困難な事例についても県センターがオンラインで支援して、できるだけ早く解決する体制を整備する。県と市町村をオンラインでつなぎ、相談者、市町村相談員、県相談員の3者での相談対応を本年6月から実施するようにしている。