

受理番号及び 受理年月日	所 管	件 名 及 び 要 旨	提 出 者
29 年－ 39 (29.11.28)	生活環境	<p>鳥取県消費生活センターの相談業務における研修機会の充実について</p> <p>▶陳情理由 毎日新聞（2017年10月22日）の報道によると、患者が医療機関にカルテの開示請求を行う場合、厚生労働省が定める指針等で医療機関は患者に対し「実費を勘案して合理的な額」を請求できるが、その具体的な金額に基準や上限額の定めがないため医療機関によって請求額に開きがあるので、厚生労働省が実態調査を開始し、10月末までに結果をまとめるとのことである。また、読売新聞（2010年8月31日）の報道によると、そもそもこの「実費」規定は、患者団体が「5,000円や10,000円は高い。患者の自己情報開示請求権を侵害する」と厚生労働省に働きかけたことがきっかけでできたという。</p> <p>陳情者は、実際に医療機関からカルテ開示請求の手数料として5,000円を請求されたことから、この新聞記事の記載を踏まえ、鳥取県消費生活センター相談室（NPO）に5,000円という開示手数料の是非について相談した。その際、陳情者と相談員は「厚生労働省に、5,000円という請求額の是非について、新聞記事の記載を踏まえ、消費生活相談として聞いてもらう」旨で合意したにもかかわらず、後になって委託元・行政サイドの鳥取県消費生活センターが「消費生活相談としては受け取れない」、「NPOはそういった約束はしていない」と約束を反故にしてくる事態が発生した。相談員が、消費生活相談内容を間違いなく把握し、相談の解決に必要なことに適切に対応することはもちろん大切であり、その合意の有無について回答が二転三転するのは、県民のためにならない。これは職員の聞取り能力向上の研修、能力ある適切な人員配置などでカバーする必要がある。</p> <p>なお、「今後何かあれば、相談については鳥取県消費生活センター相談室（NPO）ではなく、米子の行政サイドの鳥取県消費生活センターに電話してほしい」との伝達もあった。相談については、いったん行政が受け、形式上NPOにそのまま受け渡すが、いったんは、とにかく鳥取県消費生活センター（行政）</p>	足羽 佑太 (倉吉市)

が受けるのだという。

鳥取県では、消費生活相談については、条例で NPO に全部委託されており、また、消費者安全法により相談を受けるには資格が必要であるので、行政サイドでは相談を受けることができないため、委託者である行政サイドが「この相談について受けて、調査・対応してもらいたい」と NPO に対応を依頼するのだという。行政サイドも、行政サイドの権能として、それなりにしっかり知識がある者が直接相談に応じても良さそうなものである。このような迂回をすると、時間的にもロスが生じ、また、行政サイドから NPO に対応方針等に係る指示・命令がなされる可能性も出ることから、この光景を第三者的に見られたときに、コンプライアンス上も疑義を生じかねない。お金を出している委託者の依頼は、受託者にとって、権威性を持った命令に近い色彩を帯びるものである。

ところで、鳥取県消費生活センターには、事後的に相談内容を把握するための録音機能のある電話がないことが発覚した。ほかの相談機関では、間違いを防止し、事後的に確認するため、また、不当な電話を防止するためにも、録音機能のある電話をつけていることは通常である。鳥取県消費生活センターにおいては、仮に人の努力で今回のような齟齬を解消できないならば、例えば電話に録音機能をつける、そのための予算を確保するなどして、相談内容の受け取りに係る齟齬の防止を行う必要があるようにも思われる。あくまでもメインは資質向上、相談員の努力による齟齬防止であり、装置はその方法論として必要とあらばであるので、どうするかは任意である。

以上のとおり、消費生活相談員の資質向上を求め、次に記載のとおり陳情を行うものである。

▶陳情趣旨

鳥取県消費生活センターにおいて、県民等からの相談について齟齬・間違いなく正確に把握し、各種法令、鳥取県消費生活センター条例等に基づき相談者に対し適切に相談・助言・あっせん業務等を行うため、消費生活相談に係る研修の機会を今より充実させ、各種法令等についての知識を向上させ、相談能力・資質の向上をすることについて、鳥取県議会から鳥取県当局に対して求めること。