

## 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
31 年－ 5 (31. 2. 8)	生活環境	<p><b>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</b></p> <p><b>▶陳情理由</b>                      昨今、消費者被害が多様化・増加し、インターネット等が関係する消費者被害も多くなっている。                      LINE などを用いて amazon ギフトや Google Play ギフトを送らせようとするものなど、その手口も巧妙化している。                      このように増加する被害に対して、若者などがその被害を抱え込まないようにすることが必要である。                      鳥取県では、メール相談を新設したところである。これは、鳥取県が相談内容を把握することのみに用い、これに対する回答は行わず、来所を求めるとのこと。                      一方、消費者被害の回復について、クーリングオフなど期間制限のあるものもあるし、何より、早くレスポンスしてもらって、「守られている」安心感を相談者に持つてもらうことも必要だと思われる。                      LINE や Twitter の DM (ダイレクトメッセージ) 機能など SNS を活用し、消費者相談へのとっかかりをつくる、若者と親和性のある方法を増やすのが大切で、相談方法の充実を、鳥取県議会において、地方自治法第 125 条の規定により鳥取県当局に求めていただきたい。</p> <p><b>▶陳情事項</b>                      鳥取県において、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。</p>	<p>個人 (倉吉市)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>本会議(31. 3. 8)委員長報告 会議録暫定版</b></p> <p>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を利用した、とりネット内の専用フォームによる相談受付を行っておりますが、電子メールでの相談については、受付のみを行っており、内容の詳細等については、最寄りの相談室に来所または電話により、直接、話を伺いながら相談対応をしている状況であります。</p> <p>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、経緯や状況など十分な把握ができず、相談者への確かな助言や即時性を持たせた対応は難しい状況ではあります。電子メールと同様に SNS を活用した相談受付のみを行うことは可能であり、県民が相談しやすい環境を提供することは必要であることから、趣旨採択と決定いたしました。</p> </div>	趣旨採択 (31. 3. 8)