

企画総務委員会 送付6-27

オンラインでの消費生活相談の受付を求める陳情書

受付年月日 令和6年6月17日

陳情者 提出者 1名

2024年6月13日

千代田区議会議長  
秋谷 こうき 殿

氏名：

住所：

TEL：

## オンラインでの消費生活相談の受付を求める陳情書

### 記

先日提出いたしました陳情書におきましては、千代田区議会におきまして前向きにご検討いただき、誠にありがとうございました。千代田区議会議員の皆様、並びに千代田区役所の職員の皆様が、区民の声を拾い、真摯に行政に反映させていただいていることを知り、千代田区民であることを非常に誇りに思いました。

さて、掲題の件に関しまして、千代田区においても消費生活相談をメール・ウェブフォーム等で受け付けていただきたく陳情いたします。

昨今、インターネットの普及により、消費者が直面するトラブルはますます複雑化しております。相談先として、刑事事件の場合は警察、民事事件の場合は国民生活センターや区の消費生活センターが真っ先に考えられますが、以下の理由により、消費者が相談がしづらい状況が生じております。

1. いずれも電話相談がメインである。
2. 後者は相談受付時間が日中のみである。
3. 電話を受けた担当者一名の判断に左右される。
4. 悪質な事業者名、サイト名、URLなどを口頭で正確に伝えるのは非常に困難である。

消費者がトラブルに直面した際、迅速に対応することが重要です。千代田区が、区民、あるいは区内在勤・在学者の相談内容に応じて適切な問い合わせ先を紹介したり、被害情報を集約して関係機関に共有したりすることで、トラブルを未然に防いだり、被害を最小限に食い止めたりすることができると思います。

### <参考情報>

- 消費者庁が公開している「メール・ウェブフォーム等でも消費生活相談を受け付けている自治体の連絡先一覧（令和6年3月時点）」（URL: [https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_education/lower\\_the\\_age\\_of\\_adulthood/inquiry/assets/local\\_cooperation\\_cms201\\_240422\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/lower_the_age_of_adulthood/inquiry/assets/local_cooperation_cms201_240422_01.pdf)）によると、都内でオンラインでの受付をしているのは八王子市のみです。
- 千代田区のホームページ（URL: <https://www.city.chiyoda.lg.jp/koho/kuse/gaiyo/yokoso/ichi.html>）によると、令和2年10月1日時点の千代田区の昼間人口903,780人であり、影響力の大きい自治体です。

以上

