

○小林委員長 それでは、日程1、陳情審査に入ります。

企画総務委員会に、新たに送付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が送付されました。お手元に陳情の写しをお配りしておりますので、ご確認をお願いしたいと思います。

朗読については、省略してよろしいですか。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

○小林委員長 じゃあ、しばらく陳情を確認いただきたいと思います。

暫時休憩します。

午前10時31分休憩

午前10時32分再開

○小林委員長 それでは、委員会を再開いたします。

本陳情につきまして、執行機関から、陳情の中の確認の部分を含めて、あと八王子の状況も含めて。八王子は都内でオンラインを受け付けしているよというんで、八王子の状況なども含めて、情報提供をお願いしたいと思います。

○高橋商工観光課長 私から、消費生活センターの現在の運営と、都内では1自治体がメール相談を実施しておりますので、当該自治体に聞き取った情報についてお知らせいたします。

まず、消費生活センターの運営状況です。現在、本区のセンターは、国家資格である消費生活相談員の資格を有した5人が、会計年度任用職員として在籍しております。

月16日勤務のシフト制ですので、1日当たりでは、最低3人から4人が相談に当たっております。

ご相談の受付時間は、平日の午前9時から午後4時30分までの間、お電話か窓口で相談をお受けします。これは近隣区、ほぼ同じ状態——あ、近隣区と申しますのは、中央、港、新宿、ほぼ同じでございます。

令和6年度で見ますと、1か月当たりの新規の相談数は約150件で、相談員1人当たりで見ますと、毎日、約3件の新規ケースが発生していると。このほかに継続案件等の対応を実施しているところでございます。

消費生活センターは、各自治体に設置されておりますので、相談の対象はお住まいの方を基本に、在勤・在学者となります。

一方で、本区は、各企業の本社機能が大変多く存在しているということで、全国から相当数の電話を頂戴しております。また、センターは、消費者を対象としておりますので、事業者からのご相談はお受けしておりませんが、こちらも相当数頂いておりまして、適切な相談先を案内させていただいております。

なお、陳情書の中ほどに四つの項目がございますので、それぞれの事実について申し上げます。

1につきましては事実で、電話相談、それから窓口相談によってご相談者の意図とそごがないように、丁寧な実施をしているところでございます。

2につきましては、先ほど申し上げた受付時間のとおりでございます。

3についてなんですが、相談員それぞれが国家資格を持った職員で、かつ事例については、全国でP I O - N E T というもので共有されておりまして、これに基づいての対応と

いうのを基本にしておりますので、職員によって異なるということは、基本的にはないと考えております。

それから、4番につきまして、事業者名は電話で対応できるかなと思いますが、確かにサイト名、URLについては、なかなか難しいところはあるかなと考えるところがございます。

続きまして、メール相談について、現在実施する都内の自治体から聞き取った情報——状況をお知らせいたします。

当該自治体の運営開始は、昨年、令和5年4月からで、全庁的なオンライン化に合わせて導入したと聞いております。その結果、令和5年度の実績は29件と、月に二、三件程度、利用されております。利用に当たりましては、決められた受付フォームに相談事項を入力し、送信するというものです。

受け付けますのは、新規の相談のみということで、継続中の相談では利用できません。また、センターからのメールでの回答は1回のみとされておりまして、それ以上にやり取りが想定される場合は、電話や窓口相談に移行するとのことでした。

回答には、相談を受けてから二、三営業日かかるということで、例えばクーリングオフなど期限のあるものであるとか、緊急性を要する相談には利用できないこととしております。

この方式のメリットとデメリットも伺っておりますので、お知らせいたします。

メリットといたしましては、相談者がセンターの閉所時間にも相談内容を送るということができるということ。それから、センター側では、全国のセンターで相談者の属性、お住まいであるとか、年齢であるとかですね、を取っているわけなんですけれども、こちらが取りやすいということが聞いております。それから、電話や来所相談で、窓口相談に移行するという際に、ご相談者が一度メールに書き起こしているということで、頭の整理ができていますので、スムーズな導入が期待できるなどが挙げられております。

一方、デメリットといたしましては、緊急性がある相談も、ご本人、気づかずに送ってしまうということがあります。それから、入力内容だけでは情報が不足していることが多くて、判断できないことが多い。ほぼ、その状況だと聞いております。それから、メールで回答するに当たっては、返信、二、三営業日かかってしまうと、先ほど申し上げたところですが、こちらは、文章化して、上司の意思決定を経るということをしているそうです。これは、やはり消費生活センターに相談したという事実をもって、訴訟をするというようなことも考えられるので、そういった訴訟リスクを踏まえたものと聞いております。

これらの結果として、電話相談に移行させることがかなり多いというふうに聞きました。

私からは以上でございます。

○小林委員長 はい。説明が、情報提供が終わりました。委員の皆さんから、執行機関に確認したいことがございましたらどうぞ。いいですか。

○米田委員 今、課長のほうからメリット、デメリット、で、この四つの項目に対しての問いを頂きました。ある程度、そういうことかなと思っております。ただ、今後の23区、その他自治体の見通し。メリット、デメリットを教えてくださいましたけど、今後の見通しみたいなものはありますか。

○高橋商工観光課長 特に東京都内では、ある自治体一つだけしか行っていないというこ

とで、東京都のセンターも、実は飯田橋にあるんですけれども、やはり相談件数が非常に多いということと、それから、どうしても内容にそごが——相手は、消費者トラブルに巻き込まれている可能性があるということで、かなり焦っているという状況でメールを打ちますので、やはりどうしてもそごが起こってしまうということで、都内ではほとんどそこに移行するという方向がないということで、基本的には、きちんと電話で、今どういう状況でしょうかということを確認して丁寧に行く、これが大事だと考えております。

○米田委員 分かりました。基本的には、しっかり対面、もしくは電話でしっかり聞く、このことが重要であると。特に相談事なんで。

ただ、一方では、例えば仕事の関係上とか様々な案件で、この時間帯に連絡できない。そういったときの対応というのは、今後どういうふうに対応していくのかというのは、あったら教えていただきたいと思います。

○高橋商工観光課長 まさにそこは非常に、どうしてもメールなど相談員がいない時間に送れるシステムがないと、そこは賄うことはできないというところがございます。今のところ、その夜間できないと困るというご相談は受けていないということで、区としては考えていなかったですし、今、東京都としてそのような方向にあるというのは、聞いてはございません。

で、私どもの方向性といましては、ちょっと、今後このDXが進む中で、例えばですけれども、一番最初のさばきみたいなものができる機能があったときに、ちょっと検討してまいりたいなとは思っています。

○米田委員 基本的には、対面、電話でしっかり受けて、今後もやっていくという形は認識しました。ただ、課題としては、これに間に合わない方に、どのように対応していくかという課題も残っていると私は思いますんで、大変悩まれている方からの連絡なんで、その辺は他区の状況とか、様々見ながら、お困り事にしっかり対応していただきたいと思いますが、最後にいかがですか。

○高橋商工観光課長 まさしく、急いでいる方というのは、逆に、直接電話いただかないと、本当に間に合わなくなるということが、かなり多いというところはございます。

一方で、今後、そのご相談者様の利便性であるとか、そういったものを検討するに当たっては、23区の状況を踏まえながら、きちんと検討してまいります。

○小林委員長 よろしいですか。

ほかにございますか、質疑。

○大坂委員 消費生活センターについては、私も過去、中小企業診断士で相談員をやっていた頃に、長らく隣の窓口にいた経験もあるものですから、相談員の方々のご苦勞ですとか、本当に丁寧に対応していただいているんだろうなというようなことは、肌で感じていたところです。

で、やはり、直接お話をしながら、状況を確認して、なおかつそれで相手方と交渉するというところまで、恐らくやっていらっしゃると思いますんで、なかなかそのメールだけのやり取りで、うまくいくということはないのかなと。で、先ほど米田委員からもありましたとおり、入り口として、そういった形ではいいのかなとは思いますが、結局、最終的には、来ていただいて話を聞く。その上で交渉するというところが必要になってきますので、その辺り、しっかりと周知というか、やっぱり、被害を受けていらっしゃ

る方というのは、取りあえず書き込むところがここしかないというところで、最初にメールで送りやすいというところはあるとは思いますが、そうじゃなかなか解決しないよという周知というのは、今後、必要になっていくのかなというふうには感じているんですけども、その辺りの見解はいかがでしょうか。

○高橋商工観光課長 まさに、今、全国的には、まず188という電話番号がございまして、これで国、都、区、一番近いところであるとか、そういったところにつながると。私どものセンターにも188でつながるといふところはございます。

その一方で、そもそもご自身がそういった被害に遭っていることを気づいていないという方もいらっしゃると思います。そういった方々に、どのように気づいていただくかというのは、まさに私どもの日々の課題でございまして、例えば警察署と共同しながらとか、今、いろいろと検討して、講習なども含めて実施しているところでございます。

例えば、その入り口の部分ですね。例えばホームページでいいのかどうかということも含めて、ちょっと、今後検討してまいりたいと思います。

○小林委員長 よろしいですか。

ほかにもございますか。よろしいですか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○小林委員長 はい。それでは、今、委員からいろいろ意見がございましたけど、本陳情の取扱いについて、いかがいたしましょうか。

○大坂委員 現状、やはり窓口に来ていただく、電話で話をさせていただくというところが、一番この解決に向けては重要なところでありますし、入り口として将来的にこのメールですとか、入力フォームということは、全体的に考えていかなければならないところかとは思いますが、早急にこれが必要な状況かということについては、今の質疑の中では確認できないのかなというふうに思っていますので、今後、しっかりと状況を見据えながら検討していただくということで、この陳情については、お返しをしていいのではないかなと考えます。

○小林委員長 はい。

ほかにもございますか。よろしいですか。

〔「なし」と呼ぶ者あり〕

○小林委員長 それでは、本陳情については、今、大坂委員、米田委員から意見がありましたけれども、電話相談については現状がメインで、日中の相談ができない人等については、入り口を考えていく、その他課題を、認識があるので、検討していくという皆さんの、委員の皆様の発言があったとおり、本陳情については、議事録を陳情者にお返しするというを確認して、よろしゅうございましょうか。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

○小林委員長 それでは、本陳情の審査はそのようにすることで、終了することといたします。よろしいですね。

〔「はい」と呼ぶ者あり〕

○小林委員長 はい。それでは、以上で、日程1、陳情審査を終了いたします。