

神奈川県は4月から、横浜
市神奈川区内のかながわ中央
消費生活センターで実施して
いる消費生活相談に、来所に
よる面談と電話の方法に加
え、メールによる相談受付を



藤井深介議員

新設しスタートさせた。これ
により平日の昼間など従来の
方法で相談できなかった消
費者が、時間に関係なくいつ
でも相談できるようになっ
た。

相談方法は、同中央消費生
活センターのホームページ内
の相談受付フォームを利用。
対象は同県内に在住、在勤、
在学の消費者で、必要事項の

1回限りで、あっせんは行わ
ない。また相談内容により、
メールだけでは十分に回答で
きない場合もあるため、相談
者には、地元の市町村の相談
窓口を案内する。

こうした状況の中で、県議
会公明党の藤井深介議員は、
昨年9月定例会の代表質問
で、消費生活相談について「来
所による面談と電話による相
談受け付けに限定している」

メールで消費生活相談を

——公明県議が提案——

いつでも問い合わせが可能に

神奈川県

と指摘し、
簡単に相談
ができるよ
うに、Eメ
ールによる
受け付けの

ス④相談内容——などを入力
し送信する仕組み。回答は相
談受け付け後、約4日以内
(土、日、国民の祝日および
休日、年末年始を除く)にメ
ールで行われる。原則として

消費者被害は近年、はがき
などによる架空請求をはじめ
め、多様化かつ複雑化してお
り、2005年度には同県内
で相談件数は、約7万500
0件に上っていた。

新設を提案していた。
同県県民部消費生活課は、
相談の機会を増やすことで、
「県民のサービス向上を図り、
被害の未然防止と救済に努め
たい」と述べている。