

メールによる消費生活相談の受付について

メールによる消費生活相談は、相談者が24時間送信可能であることや、電話で話すことが苦手な人や若者からの相談のきっかけにつながり、県民の利便性向上や利用促進が期待されることから、島根県消費者センターでは、来年1月からの利用開始を行う。

1. 他県の実施状況

	鳥取県	広島県	岡山県
開始時期	平成28年6月	平成25年4月	平成17年4月
相談件数	1件（平成28年6月～）	115件（平成27年度）	215件（平成27年度）
方法	フォーム（様式）入力型	電子申請システム型	電子メール送信型
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・必須入力項目が設定できる ・簡単に利用できる ・比較的高いセキュリティが保たれる 	<ul style="list-style-type: none"> ・必須入力項目が設定できる ・比較的高いセキュリティが保たれる 	<ul style="list-style-type: none"> ・簡単に利用できる
デメリット	なし	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者登録、ログインに手間がかかる 	<ul style="list-style-type: none"> ・氏名や住所、相談内容など、回答に必要な情報が十分に読み取れない可能性がある ・資料が添付されるなどセキュリティ上の問題がある

2. 本県の実施方法

- ・必須入力項目が設定でき、簡単に利用できるフォーム（様式）入力型を採用
- ・PIO-NETに入力する項目などの必須入力事項を設定
- ・消費生活以外の相談、県外居住者・事業者からの相談、個人間のトラブルは原則回答しない
- ・メール回答は初回のみとし、2回目以降は電話又は来所で対応
- ・回答は、相談内容確認後概ね1～2日程度（土・日曜日、祝日、年末年始を除く）とする
- ・注意事項などは他県の事例を参考としつつ、相談者が読みやすい記載内容に絞る

3. 今後のスケジュール

平成28年12月 広報（報道発表、テレビ、新聞、ラジオ、ホームページなど）
平成29年1月4日 メール相談受付開始