

しめのひとこと

志免町のいろんなひと、いろんなことをお伝えします！

11

相談と教育で
解決を目指す
賢い消費者教育とは

かすや中南部広域 消費生活センター

糟屋郡内5町(志免、宇美、須恵、粕屋、篠栗)が連携して開設するセンターです。平成27年4月の開設以来、消費生活に関する様々な相談に対応し、アドバイスや情報提供等を行っています。また、消費生活に関する情報発信をして、啓発活動にも力を入れています。開設以来在職されているセンター長と、消費生活相談員のお三人にお話を伺いました。



開設から7年目、かすや中南部 広域消費生活センターとは

かすや中南部広域消費生活センター(以下、センター)は、1階に志免交番を設置し、地域の防犯拠点施設として建設された「志免町地域安全安心センター」の2階に設置されています。相談受付時間は、月～金曜日の10時～15時30分です。

以前の志免町では週に2回相談日を設け、消費生活相談を実施していました。センター設置後は常設の機関として、消費生活全般に関するトラブルについての相談受付、解決のためのアドバイスや情報提供等ができるようになりました。

志免町が中心となり、近隣自治体と連携して開設する「中心市集約方式」であり、消費者庁の資料でも紹介されています。

センターには相談員6名が在職し、相談業務にあたっています。相談件数は年間約1000件とまだ少ないですが、斡旋(あっせん)率が非常に高いという特徴があります。斡旋とは、相談者が直接事業者と話しづらい、知識に差があり交渉がうまくできない

場合などに、依頼に応じて相談員が双方の間に入って問題解決に向けた話し合いをすることです。

全国的に見て、市町村が設置するセンターの斡旋率は10%程度ですが、当センターは26.2%(令和2年度)です。各相談員が高い意識で業務に臨み、一件一件の相談にじっくり対応しています。



消費生活相談員になったきっかけ

私自身も、若いころに契約で失敗した経験があります。「契約」についてわかってるようでわかっていない、もっと知りたいという思いで情報を探していた時に消費生活アドバイザーの資格の情報に辿り着きました。「賢い消費者になりましょう」というキャッチフレーズがとても胸に響いて、勉強を始めたのがきっかけです。その中で経済や、環境、法律問題などについて学ぶことを面白いと感じ、勉強を続けて資格を取りました。その後、相談員の研修でお声がけがあり、この資格を活かして働くようになりました。



相談室で取材をしました！

消費生活相談員は全国で3379人（平成31年4月現在）です。以前は地域によって相談員の質に差があることが課題でした。消費者庁の取り組みにより相談員の国家資格化や、研修などの環境が整備された結果、相談員は増えましたが、まだ足りていない状況です。



法律改正間近。各年代に応じて求められる消費者教育と啓発

相談の他、トラブルを未然に防ぐ措置として消費者教育と啓発にも力を入れています。コロナ禍以前は、町内会など地域の方向けの出前講座のほか、小学生向けにネットトラブルやエシカル消費（地域の活性化や雇用などを含む、人・社会・地域・環境に配慮した消費行動）の啓発冊子を配布しました。中学生には弁護士を講師に、契約についての出前講座を実施しました。

民法改正により令和4年4月から18歳から成年となります。しっかりと契約に関する知識を持たないと、社会経験の少ない若者が狙われる悪質商法の被害が拡大する恐れがあります。そうならないためにも早い時期からの消費者教育が大切です。センター管内には3つの高校があるので、そこでも消費者教育の出前講座ができればと考えています。

消費者教育や啓発によって先手を打つことで、トラブルの未然防止につながります。相談だけでは限界があり、高齢者は財産を守るために、若い人は契約によって不利益を被らないために、各年齢に応じた消費者教育を実施することがとても大切です。

被害にあっても気づかない人もいるので、啓発を通して、消費者が「あれは騙されていたのかな？」と気づくきっかけになると良いですね。コロナ禍で

は特に人に会わず、自分の消費行動について誰にも相談せずに一人で納得してそのままにしてしまうという方も多いと思います。そのため、消費トラブルや被害者の情報が表面化せずに埋もれてしまいがちです。啓発とともに、センターを周知することで、おかしいと思ったらすぐに相談できる環境を整えていきたいです。



事業者と消費者は対等ではない。相談員として格差を埋める

悪質業者を除けば、消費者は事業者が開示している情報をもとにその安全性と製品情報を確認して、自由に選択できます。しかし事業者はお金も商品に対する知識も持ち、さらに弁護士もいて交渉力も持っています。対して消費者は個人です。広告だけを見てわからないまま契約してしまうことや、情報が届いてない可能性もあります。また、トラブルになった時、相手の弁護士と対等に話せるでしょうか。本来は消費者と事業者の契約は対等なはずですが、資金や情報の量に差がある状態＝格差があるため、消費者トラブルが発生するのです。

この格差を埋めるのが、センター相談員の役割の一つです。できることは限られますが、一緒に考えてアドバイスをし、必要であれば斡旋も行います。気になることがあればぜひ相談してください。

センターでは相談を受けたら検証し、その記録は全国の消費生活センターで共有する情報システムに反映されます。多くの相談事例が集まることによって法律が変わったり、企業が動いたりするのです。



取材を終えて

相談だけではなく、教育や啓発が大事だという言葉に、消費者側の意識改革が求められていると感じました。また、周りの人に話すなど、普段の地域や社会とのつながりが、トラブルの未然防止や、気づきのきっかけになることから、町内会などで実施する出前講座や啓発事業の再開が待たれます。

「賢い消費者」となり、困ったらセンターに相談できると多くの方に知ってほしいですね。

