

3 消費生活センター相談員の現場から

《消費生活相談員の仕事とは》



私たち消費生活相談員（国家資格）は、さまざまな消費生活に関する問題を扱うため、法律や情報等、幅広い知識が必要とされます。電話や来所で、主に契約や解約のトラブルについて相談を受けた際、問題を解決するために適切な助言やあっせんを行っています。また、相談された内容は相談員が全て記録し、消費者庁や国民生活センターをはじめ、全国の消費生活センターを結んだデータベース

に蓄積され、事業者の行政処分や法律改正等に役立てています。他にも、市町村や学校での啓発活動や、弁護士会をはじめ各種審議会や協力団体等との会議や研修会を通して情報交換を行い、常に最新の知識を身に付け、発信していけるよう努めています。

《消費生活相談員が講座を実施すると・・・》

実際に起こった悪質商法等の具体的な手口やトラブルの内容を、リアルに伝えられるのは消費生活相談員ならではです。消費者問題に無関心で何が消費者トラブルかわからない若者は、被害にあっても気づきません。消費生活相談員がリアルな相談事例を伝えることで、被害を他人事ととらえず、「事前に知識や情報を身に着けることが大切だ」と自ら気付く実践的な消費者教育が行えます。



例えばロールプレイングで先生や生徒に騙す側や騙される側を演じてもらい、生徒の興味を引きながら実施することで、演者も含めてトラブルを実感でき関心をもってもらえます。

また具体的な消費者被害について焦点を絞った講座を行うことで、より深く印象に残り「なんとなく聞いた」で終わってしまうことを防ぎます。さらに、消費者トラブルが発生した際の対処法や解決についても伝え、消費者センターへの相談は自身の被害解決に留まらず、さらなるトラブル防止に役立ち、一人ひとりのその行動が消費者市民社会の一員の役割だと考えるきっかけになります。

《講座には事前の打合せが大切です！》



限られた時間でより良い講座を実施するためには、事前にもどの程度の消費者教育が行われているか、今後の授業の進め方等の情報をいただくと、授業内容と連携することができます。また、上記のような具体的なオーダーをいただくと、生徒の記憶の定着にもつながると思います。お忙しいとは思いますが、事前の打ち合わせ（多忙な際は電話よりメールが有効です）にご協力いただくことで、授業と連携し印象に残る講座を行うことができます。

ありがとうございます。

消費生活相談員 岡田香織 鎌田伊津子 山下則子