

平成18年5月29日

平成18年学習支援事業（訪問講座）に関する報告

- 日 時 平成18年5月17日（水）13：30～15：00
- 場 所 岐阜県民ふれあい会館 301 会議室
- 講演者 (社)全国消費生活相談員協会常任理事 糟谷 則子
- 参加人員 60 名

1 講演内容の概要について

【講演テーマ】

《これからの消費者政策－消費者被害防止のため、行政が果たす役割》

【消費生活センターの役割】

- ・ 独立行政法人国民生活センターと連携を保ちながら、消費者からの相談、苦情の受付・処理、講習会、展示等による啓発活動、消費者情報の収集・提供、商品テスト等の業務を行い、地方公共団体の消費者政策の一端を担っている。

【消費者基本法について】

- ・ 消費者の自立の支援が重要。地方公共団体が担っていくところ。国や地方公共団体は、消費者政策を推進する責務を有している。
- ・ 事業者の責務について、食品偽装やリコール隠しなど企業モラルの低下があり義務を課す一方で、消費者の役割とは明記されず、事業者側に重いものとなった。

【消費生活センターの存在と意義】

- ・ 消費生活センターへ寄せられる相談がPIO-NETに集約、データ化、分析・評価され、ホームページやマスコミ等を通じて消費者へ情報提供される。情報は啓発活動にも利用され未然防止・拡大防止に役立つ。国や地方公共団体の政策に反映し、法制化につながるデータとなる。

【消費者被害の実態について】

- ・ 消費生活センター等に寄せられる相談は社会や時代を反映している。
- ・ 弱い者が徹底的に狙われる情け容赦のない時代。（良心の呵責を持たない業者たち）
- ・ 情報機器等の発達が悪用され、新たな手口が出てくる。（姿をみせない犯罪者たち）
- ・ 商品・役務等が豊富な時代。（多様化した価値観ニーズに合わせた商品開発）
- ・ 商品の多様化、機能システムの複雑化（事業者と消費者との情報格差が拡大）
- ・ 少子高齢化時代。（独居、高齢世帯の増加）

【被害の未然防止のために】

①啓発活動の重要性

消費者教育が不可欠（年代、グループ等にあった適切かつ効率的な支援。学校等との連携）。拡大被害を防ぐために迅速な情報提供が必要（マスコミとの連携）。

②犯罪者を許すな。（警察・弁護士等との連携）

団体訴権制度の活用。

③孤立した高齢者を作らない。（地域等での見守りが必要。福祉関係機関との連携）

④相談窓口の充実と強化。（行政機関に対する信頼に応えるために）国、県等を含めた情報の共有化が必要である。日本司法支援センター（法テラス）との連携。

⑤相談員の待遇改善。（ハードな相談業務が評価されていない。）

【相談を受けるにあたって】

①相談者の真意を聴き取る。

②日頃から情報収集に努める。

③相談カードの記載は正確かつ丁寧に。

④問題点を整理し啓発へつなげる。

⑤プライバシー・個人情報の扱いに配慮する。

⑥相談員としてのレベルとプライドを持つ。

⑦社会人としての常識を持ち、公平・公正な立場で判断する。

⑧言葉使いに注意する。

⑨法律は使いやすいものから使おう。

⑩相談者を受け入れる心の余裕を持つ。

2 受講者からの質問と回答（主なもの）について

質問は特にありませんでした

・参加者の意見

消費者被害の未然防止のため、地域に情報を提供していきたい。

相談窓口は住民の身近にある方がよいが、窓口があることを知らない人が多いため、PRの必要性を感じている。

岐阜県環境生活部環境生活政策課

（注）この報告書は、事務担当者が作成したものであり、内閣府国民生活局の正式な見解ではありません。