

相談現場から見た地方消費者行政の実態について

(消費者庁・消費者委員会が設置されて、相談現場で何が変化したか、逆に何が変化していないか。)

地方消費者行政専門調査会 専門委員 菅 美千世

☆変化が感じられること

- ① 活性化基金の活用で相談員に研修の機会が増えた。
- ② 相談員に対する過大な期待があるためか、消費生活センターとして支援を要しない個人間トラブルや生活上の不安などまで頼ってくる。自立より甘えが生じている。
- ③ エゴが強い消費者からの相談が増えてきた。(消費者庁の相談員と誤解?)
- ④ ホットラインの郵便番号間違いで、電話料金がかさむ遠いところに架かってしまい、結果、対応した相談員に苦情が来る。
- ⑤ 特商法や割販法の整備により、多重債務や犯罪型の相談が増えた。
- ⑥ 予算消化のために奔走する行政職員と相談員との連携が以前より少なくなった。現場の相談員には、事業内容等が知らされず、両輪となっていない。

★変化が感じられない

- ① 相談件数が減少している。基金の活用で作成したチラシを全戸配布しても、相談は一時的に増えるが、効果が持続していない。
- ② 行政職員の慢性的不足。
- ③ 基金にランニングコストがついていないため、相談で資料がコピーできない。車を動かすにもガソリンが買えないため、機動的に利用できない。
- ④ 県センと市町村の連携。
- ⑤ 土日の相談窓口開設により、加算給もなく、家族との休日が合わない。
- ⑥ 「商品事故情報」と思われ消費者庁に通報した際、受け付けてもらえなかったことがある。相談員のモチベーションがそがれ、事故情報に対して一歩引いてしまった。