

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

本協会は主として全国の自治体等の消費生活相談窓口で、消費生活に関する相談を担当する消費生活専門相談員を主たる構成員とする公益社団法人である。全国に北海道、東北、関東、中部、北陸、関西、九州の7支部があり、2200人の会員が各地で活動している。

1. 主な事業内容、活動内容

① 電話相談活動

毎年5月の消費者月間に行う「電話相談110番」や、全国3カ所の事務所(東京、大阪、札幌)で、週末に開設する「週末電話相談」を実施し、消費者からの苦情や相談を受け、消費者被害の救済を図る。年間の相談件数は約3000件、東京ではあっせんも実施している。

② 「適格消費者団体」としての活動

消費者から寄せられた情報によって、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等に対して差止請求を行う。これまでに不動産賃貸事業者、美容外科クリニック、介護付優良老人ホーム、スポーツクラブ、インターネットショッピングサイト、探偵事業者、結婚式と披露宴事業者、前払式葬祭サービス事業者に契約約款等の差止請求を実施している。

③ 研修講座

消費生活相談における豊富な知識と経験を活用し、全国で「消費生活相談員養成講座」を実施。また消費生活相談員のレベルアップのために各種研修を実施

④ 消費者教育・啓発活動

- ・悪質商法の被害に合わないための「消費者問題出前講座」を全国で実施。
- ・消費者啓発用ブックレットや教材の出版。リーフレット等の作成・配布

⑤ 各省庁等への要望や提言、パブリックコメントへの意見表明等の活動

2. 消費者委員会の活動に期待すること

消費者委員会は消費者庁をはじめ消費者行政に関連する各中央省庁を監視し、問題がないかチェックする主要な任務を負っている。任務遂行のためには消費者庁、国民生活センターとの関係を常に密にすることで、十分な情報の取得が可能になると考えられる。そのうえで、業務上問題があるなどチェックする必要があるれば速やかに是正勧告などを実施されることを期待する。また、東京電力など消費者庁と消費者委員会で重複して個別に取り上げるのではなく、お互いに協力できるところは協力して問題に対処されることを期待する。

今、地方の消費者行政の低迷は地方消費者行政活性基金が終了する来年度以降、さらに加速するのではないかと懸念される。地方消費者行政がさらなる低迷に陥らないように、十分な予算措置が取られるように消費者委員会としても十分に看視し必要な場合は速やかな措置をとられることを希望する。