

公益社団法人 全国消費生活相談員協会の活動概要と意見

平成 28 年 3 月 9 日

I. 活動概要

本協会は 1977 年に全国で初めての消費者問題の専門家集団「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」として発足しました。その後、1987 年に経済企画庁（現在は消費者庁）所管の「社団法人全国消費生活相談員協会」として許可を受け、2012 年に「公益社団法人全国消費生活相談員協会」になりました。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、相談業務などを担っている消費生活相談員を主な構成員とする団体です。消費者被害の救済を図り、広く消費者被害の未然防止、拡大防止のために活動しています。また、2007 年 11 月には、内閣総理大臣より「適格消費者団体」として認定を受けております。本協会の組織は、全国 7 支部（北海道、東北、関東、中部、北陸、関西、九州）に及び、全国で約 2082 名の会員（2015 年 3 月末）が、多方面で活躍しています。

1. 適格消費者団体として差止請求

適格消費者団体として認定を受けてから現在までに 16 件の差止請求（裁判外）を行っています。多くは、契約書等の不当条項についての差止請求で、現在協議中の 3 件を除く 13 件の事案については、本協会の差止請求により一定の是正が図られたとして評価するとともに、本協会が今後も注視することを通知し、申入れを終了しています。終了したものは全件本協会のホームページ上で公表しています。

事案は、不動産賃貸事業者、美容外科クリニック、介護付有料老人ホーム、スポーツクラブ、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、宗教法人と納骨堂事業者、クリエイター養成スクールなどがあります。

適格消費者団体として、東京都と覚書を交わし協力を得ています。

2. 週末電話相談

全国 3 カ所東京本部事務局、関西事務所、北海道事務所で、週末に実施しています。昨年度の相談件数は、2,666 件でした。これらの相談を分析し、本協会が様々な場で意見表明するなど情報発信の基礎となっています。啓発冊子「こんな相談ありました Vol. 15」を発行しました。

3. 電話相談 110 番

時々の消費者問題をとらえて、毎年 1 回以上、電話相談 110 番を開催しています。2014 年度は、「冠婚葬祭互助会 110 番」を行い、その結果を踏まえ、経済産業大臣、内閣府特命担当大臣、消費者庁長官、全日本冠婚葬祭互助協会に対し、問題点等の

是正を求める要望書を提出しました。2015年度は、「訪問販売・電話勧誘販売110番」を実施しました。交渉力や商品サービスの情報に乏しい高齢者や障がい者への訪問販売や電話勧誘販売の問題は契約金額が高額で、被害回復も困難で深刻です。不招請勧誘や電話勧誘による過量販売等の問題、消費者契約法の見直しに向けて問題となる事例も含め、苦情の収集と個別相談への助言、情報提供を行うため全国7支部で実施しました。北海道部・関東支部・関西各支部は通常の週末電話相談室の一般相談が含まれていますが、合計147件の相談を受付け、そのうち訪問販売・電話勧誘販売に関連する相談は46件でした。

4. 消費者教育・啓発

今年度は、これまでより一層、啓発活動に重点を置きました。特に、自らが消費者被害に遭わないように学習するだけでなく、地域や職域で、消費者被害の未然防止のためにお互いに連携することを目的とした「消費生活マイスター」のテキストを作成し、見守りサポーター養成のための講座を実施してきました。

また、高齢者向けリーフレットとして、「勧誘されたらちょっと待って」「ご用心！高齢者を狙う悪質商法」を、若者向けパンフレットでは、インターネットトラブルを中心に、若者のトラブルを解説した「あなたは大丈夫？」を作成しました。他にも通信サービス関連や高齢者向けリーフレット多数を用意し啓発に努めています。

冊子「はい、こちら消費生活センターです パート3」「通信入門Ⅱ」「賃貸住宅Q&A相談現場からのヒント（改訂版）」「消費生活相談のための法律70」「お支払いはどれになさいますか～あたらしいお金の世界」「これだけは知っておきたい食べ物のはなし」等を消費生活相談窓口で培った消費生活相談員目線を駆使して作成しており、いずれも有益な情報源として活用され評価されています。

5. 消費生活相談員養成講座

消費生活専門相談員資格認定制度は、国・地方公共団体等が行う消費生活相談業務に携わる相談員の資格を認定する独立行政法人国民生活センターによる制度です。

本協会では、資格取得を目指す方、消費生活の専門的な知識を身に付けたい方、消費生活相談業務に従事している方を対象に「消費生活専門相談員養成講座」または、「消費生活専門相談員資格認定試験対策講座」を開催しています。

弁護士をはじめ専門家の指導が受けられることはもちろん、運営スタッフの多くは実際に相談員として行政の窓口に勤務する会員ですので、休憩時間には体験談を聞くなど、情報交換の場としても生かしています。

6. 消費生活相談員レベルアップ講座

脱法的な販売方法、詐欺的な勧誘が行われている現状において、被害回復が困難なことが多くなっています。金融商品や通信サービスなどは、消費者にとって必要で有

用ではあるものの、複雑な仕組みであるためにトラブルがますます増加しています。さらにはインターネット通販などによる海外事業者との契約など、交渉ができないケースも増加しています。従って、複雑な仕組みや専門性の高い知識、問題点を整理する力を身につけること、実際に被害回復が困難であったとしても被害回復に尽力する必要があると考えています。そのような考え方に基づいて、自治体の消費生活相談員向けのレベルアップ講座を行っています。

II. 官民連携について

1. 民間の団体が連携することの難しさについて

消費者被害の未然防止のために官民が連携することは大変重要なことと認識しています。ただ、寄付や会費を募って単発のイベントを行うことはできても、継続して活動を維持することは困難です。何より継続して活動することが必要であり、行政のスリム化のために、民間のボランティア精神に依存した「官民連携」では意味がないと考えます。そのための資金をどう調達するか、目的を果たすための情報をどう得るのか、守秘義務をどうかけるのか、多様な団体について基準を設ける必要はないのかなど、検討すべき点が多数あります。

2. 本協会の活動について

本協会は、先のとおりさまざまな自主事業を行っています。こうした活動は、全国の消費生活相談窓口勤務する消費生活相談員が、年会費を払い、任意で会員となり、志を持って支えています。本協会では消費者団体の事業として、消費生活相談員のセンサーを発揮し、知見を活用し、消費生活相談員目線をもって自由な発想で消費者への啓発冊子を作成したり、消費者講座を開催することを任務と考えて活動しています。事業者・事業者団体等関係機関と必要に応じて直接の意見交換を行っています。会員達は、こうした他団体等の交流の経験等も糧として行政の窓口勤務しています。こうした循環は民としての会員にとっても、官にとっても有意義なものとなっていると考えています。

3. 本当の意味での「官民連携」を要望します

本協会のこうした活動は、会員の会費と寄付だけで賄うことができればよいのですが、現状では到底困難です。あるいは、時には会員はボランティア精神で活動することも基本としています。しかし、活動を支える事務所を維持するための管理費等を捻出しなければなりません。そこで本協会の現状は国や地方自治体の事業を受託したりして、何とか運営できている状況です。受託のためには、企画提案書の作成、入札参加、事業を実施するために人員確保・手配、そして運営実施と大変に手間をかけています協会として本来はもっとやりたい公益活動等やるべきことが多くありますが、で

きないのが現状です。「官民連携」は、お互いに長所を生かして、活動をより良いものに高めるという意味では意義があると考えていますが、前述したような民間団体の状況を理解していただき、民間団体への「官」からの何等かの支援を望みます。支援があつてこそ「官民連携」だと考えます。

○財政的支援

本協会の活動の中で、本来であれば自治体が行うべきことがあります。実績があり効果がある活動と判断したものについて、財政的支援をしていただきたいと思います。

○情報の支援

本協会では消費生活相談を自主事業として行っており、PIO-NET とほぼ同じ傾向の相談が寄せられているため、相談の事例や傾向等については行政からの情報を必要としません。しかし、場合によっては行政で受け付けた相談事例を活用させていただきたいこともありますし、多方面からの情報を収集して調査分析した報告など、必要な情報を発信していただくよう期待しております。