

特集

3-3

消費生活相談員は素敵な仕事

消費生活相談員Cさん

相談員をめざしたきっかけ

私は地方の消費生活センター(以下、センター)で相談員として勤務し、気がつくと20年以上になりました。そのきっかけは、子育て真っただ中の30歳代半ばに参加した高校の同窓会でした。社会の中で生き生きと働いている男子に比べ、自分は何と狭い世界で生きているのだろうとショックを受けたことからです。人生を80年とすると、後半の40年は人のために生きたいと思い消費生活専門相談員や消費生活アドバイザーの資格取得をめざしました。

何とか試験に合格したものの、まだ子どもは小さく、近くの相談窓口では相談員の募集もなかったため、自己研鑽をする日々でした。特設の電話相談に参加し、先輩の現役相談員の相談者に寄り添う話しぶり、毅然とした態度などに感動したことは今でも心に残っています。

その後、資格を生かして地元のセンターで仕事を始めました。当時は2人体制の交代勤務で、新人の私1人で相談を受けることもあり、電話勧誘販売業者から「契約して8日を経過している、クーリング・オフはできない」と電話があったときには、そちらの意向は伺いましたと返事をするのがやっとだったのも懐かしい思い出です。1人相談窓口の場合には、とにかく助言してもらえる先輩や仲間をなるべく多く見つけることが大切だと思います。幸い、私は多くの頼れる人を見つけることができ、困ったときにはすぐに連絡し、何度も助けていただきました。

新たな取り組みへの挑戦

また、事後の救済だけでなく、被害の未然防

止につながる消費者教育も、センターの重要な仕事です。高齢者はもちろん、成年年齢引き下げに向けて、中学・高校生への消費者教育が今後、特に必要になってきます。そのためには、学校と協働して授業の中で、生徒に考えさせながら、消費者教育をすることが重要だと考え、10年ほど前から、中学校の家庭科で協働してきました。今後は家庭科に限らず社会科や、特別支援学校などとも、協働する予定です。

私は他にも、消費者団体や適格消費者団体に所属しています。そのため、他の相談窓口の状況や最新の相談事例について情報交換したり、弁護士の見解を聞くことができます。事例を通して法的な問題点に気づくことができ、法律改正に向けて国への働きかけにも、積極的に参加するようになりました。その結果、法律が改正され、問題のある勧誘手口がずいぶん減りました。しかし、消費者トラブルがなくなることはありません。常にアンテナを高く張り、探求心を持って臨むよう心がけています。

消費生活相談は、相談者に寄り添い、時にはその人の人生に向き合い、一緒に解決方法を考えます。さまざまな人の人生を見聞きすることで、私自身の考えが広がってきました。1件1件の相談、解決は次のトラブルを未然に防ぎ、自立した消費者の育成にもつながっていきます。そして、無事解決できたときの相談者の安堵の表情が私にとって何よりのご褒美なのです。こんな素敵な仕事を続けていけることを幸せに思います。また、この仕事をしていなければ出会えなかった人にも、たくさん出会うことができました。今後、多くの消費生活相談員が活躍してくれることを楽しみにしています。