

学生の 消費者トラブルを 防ぐために

— 大学等の取り組み —

国民生活センター 広報部

第 1 回

消費者トラブル防止セミナーや 弁護士による無料相談を実施

— 法政大学の取り組み —

【取材協力】 小林 光広 Kobayashi Mitsuhiro 法政大学 学生センター 市ヶ谷学生生活課 課長
安達 圭子 Adachi Keiko 法政大学 学生センター 市ヶ谷学生生活課 主任

課外教養プログラムの一環

マルチ取引、高額な投資セミナーや就活塾など、学生が被害者に、あるいは加害者になる消費者トラブルが後を絶ちません。そこで法政大学学生センターでは、学生に対してさまざまな方法で注意喚起を行っています。

その1つが、課外教養プログラム(通称KYOPRO(キョープロ))の一環として実施している消費者トラブル防止セミナーです。KYOPROとは、学部・学科の正課授業だけでは扱えない領域をカバーし、補完的役割を担う学生向けのサービスで、1993年から実施しています。当初は教職員が企画していましたが、2007年からは学生と一緒にプログラムを企画・運営するようになりました。

消費者トラブルに関しては、2014年から取り上げるようになりました。地元、千代田区の消費生活センターに依頼し、「消費者トラブルから身を守る方法教えます!」というテーマで、最新の消費者トラブルの手口や予防策について相談員の方に講演していただいています。

2019年6月に実施されたセミナーでは、大学生に多い消費生活相談として「就活塾の有料受講契約」「投資用USBメモリの購入」「架空請求メール・ワンクリック請求」「サクラサイト商法」「チケット購入」「合宿の旅行予約」などについて解説しました。また、本学でもトラブル事例として相談の多いマルチ取引の事例についても詳しく学びました。

参加学生からは「被害者はもとより加害者にならないよう気をつけたい」「投資用USBメモ

リの話は思ったより身近な問題なので、注意して物事を見たり聞いたりしたい」「友達や家族にも今日学んだことを伝えたい」といった感想が寄せられました。セミナーは、消費者トラブルの予防策を知ることができるほか、消費生活センターという公的な相談機関があることを知るきっかけにもなっています。

こうしたセミナーを、本学では3つのキャンパスで年に1回ずつ実施し、それぞれ100名前後の学生が参加しています。

セミナー参加率向上の工夫

こうしたセミナーを開催しても、学生はなかなか参加しようとしません。そのためこちらから積極的に働きかける必要があります。そこで本学では、サークルを取りまとめる団体「サークル支援機構」(通称CSK)を通じて参加を呼び掛け、特に新入生や成人前の学生に参加させるよう伝えています。CSKの役員と学生センター教職員が定期的に会議等のやり取りを行い、サークル代表者会議の資料でも、大学からのメッセージや最新情報を発信しています。

さらに学生センターの機関紙『法政コンパス』や全学生対象の配信メール、ポスター(図)などでも告知しています。ポスターは、学生センターのスタッフが

図 セミナーのポスター



手掛け、若い世代の目を引くような仕上がりを心がけています。

そして、セミナー当日はアンケート用紙を回収することで出欠を把握します。出席率があまりにも低い団体については、代表の学生を通して「ちゃんと出席するように」と注意することもあります。

回収したアンケートの内容は消費生活センターの講師にもフィードバックしており、その内容をもとに「このテーマは好評だったので、来年も取り上げましょう」「この話題はあまり響かなかったようなので、もう少し強く訴えましょう」などの提案をいただいています。数年にわたる連携で信頼関係ができていて、大学側からもリクエストしやすい環境になっています。

ただ、セミナーに参加できる人数には限りがあります。そのため、授業外のところで昼休みの校内放送や『法政コンパス』でも、消費者トラブルの実例などを紹介し、広く注意喚起を行うようにしています。特に、保護者の目が届きにくくなる新入学シーズン、地元に戻って勧誘されることが多いゴールデンウィークや夏休みなど長期休暇の前は、重点的に注意を呼び掛けている。

「学生を対象とした法律相談」

さまざまな予防策を実施したとしてもすべての消費者トラブルを防ぐことは不可能ですから、実際に何かあったときの対応も重要となります。学内では人間関係が密接なゼミ・サークル・体育会を舞台に問題が起こりがちで、そうした困りごとの相談が学生センターやカウンセラーが対応する学生相談室にしばしば持ち込まれます。

相談内容が「勧誘をやめさせてほしい」「断りづらくて困っている」といった、人間関係に関するものであれば、学生センターが当事者を呼び出し、事情を聞きます。被害者や加害者を特

定するためというよりは、注意を促し、勧誘をやめるよう指導するといったことを主としています。トラブルに他大学の学生も関係している場合は、当該大学とも連携することになります。

一方、学生の訴える内容が「お金を取り戻したい」といったものや緊急対応が必要なものであれば、消費生活センターや警察に相談するよう促しています。

また、本学では、学生センターの職員や学生相談室のカウンセラーでは対応しきれない内容の相談を受けるために、2011年から学生やその保護者を対象とした無料法律相談も実施しています。月1～2回、1回30分、予約制で、本学の顧問弁護士が対応し、消費者トラブルのほか、アルバイト上のトラブル、金銭トラブル、ネットトラブル、カルトや宗教などに関する相談を受け付けています。

法律相談といっても、相談者の代理、弁護を行うものではありません。あくまでもトラブルに関する法律上の基礎知識や、問題解決に有効な考え方、法律専門機関や公的機関の利用などに関するアドバイスをを行っています。

今後の課題

今後の課題は、トラブルが表面化・深刻化する前にどうやって学生からの相談を促すか、ということです。新入生に配布する資料に、学生センターや学生相談室の案内を載せたり、地方の保護者後援会に職員が回って各種相談を受け付けたりしていますが、ほかにも相談窓口を周知する方法がないか模索しているところです。

また、2022年から成年年齢が18歳に引き下げられれば、消費者トラブルも低年齢化することが考えられます。大学入学時に既にトラブルに巻き込まれているというケースも考えられますので、今後は高校・大学がともに消費者トラブル防止に取り組んでいくことが必要になるでしょう。
(ライター：鷲島 鈴香)