

特集

3-2

## 「1人消費生活相談窓口」での奮闘

消費生活相談員Bさん

### 小規模だからこそできること

私が勤務する小さな自治体の消費生活相談窓口(以下、相談窓口)は、週2回開設、相談員は2人体制ですが、それぞれ週1回勤務の「1人相談窓口」です。日々相談業務に就きながら「どこに住んでいても質の高い相談」を提供するためには、「どこにいても同じ情報が得られる環境」が必要だと感じています。PIO-NETが利用できるような設備は整っていない状況であり、「せめてLGWAN\*経由で利用できれば情報収集がしやすいのに」「勤務日がもう少し増やせれば、もっと迅速に処理できるのに」など不満はあります。

その一方で、小さな自治体だからこそその良さも存在します。それは、高齢者が訪問販売のトラブルにあった際には、担当の民生委員等に連絡し、見守りを願うなど、相談者の情報を届けるべきところにすぐに届けられる、すなわち「小回りが利く」ことです。独居の寂しさが消費者トラブルを引き起こしていると感じる場合には、その高齢者を積極的に地域の行事に誘い出すなど、日頃の生活改善にまでかわることもあります。こうした取り組みによって、相談窓口に対する認知度が上がり、相談件数も年々増えています。人口が少なく、小さい自治体だからこそできる手厚いサービス、いわば「1つの小さな相談が、その後の見守りにつながる」、これこそがまさに、相談員の醍醐味です。

### 相談窓口周知のための工夫あれこれ

広報誌に、相談窓口からのお知らせや注意喚

起情報を掲載している自治体は多いと思います。私の勤務している自治体でも毎月、広報誌で相談事例の紹介をすることで、住民に注意喚起をしています。それに加えて、全戸に防災行政無線が設置されていますので、「自治体の職員をかたる保険料の還付金詐欺」など、全戸に確実かつ迅速に情報提供しておくべき案件が発生した場合は利用しています。また、地元のFM放送番組の中に、自治体からの情報などを流すコーナーがありますので、最近の相談事例を、アドリブなどを交えて楽しく分かりやすく伝えるようにしています。毎回、旬の話題を紹介する準備はとても大変ですが、放送を聴いた人が、自分も詐欺被害にあったことに気づいて相談に来た例もあり、やりがいを感じています。

### 相談員仲間とのつながりを大切に

1人相談窓口で「どこに住んでいても質の高い相談」を実現するためには、研修等で知識や情報を収集することは必須ですが、相談員仲間とのネットワークづくりも重要です。日頃のネットワークがあったからこそ、1000万円を超えるリフォームの次々販売の相談を他の相談窓口で勤務する先輩相談員から助言を受けながら解決したこともあります。

トラブルが解決し、目の前にいる相談者の力になれたと実感した瞬間の喜び、これこそが「相談員のやりがい」です。業務の中でやりがいを少しでも多く実感できるように、法律など相談対応に役立つ知識の習得や情報の収集を続けていきたいと考えます。

\* 総合行政ネットワーク(Local Government Wide Area Network)。地方自治体を相互に接続する行政専用のネットワーク。